



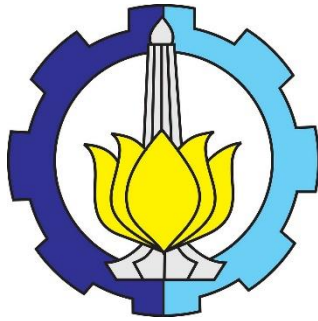
TESIS - KS142501

**EVALUASI STRATEGI PELAYANAN
PUBLIK YANG LEBIH DIPILIH
MASYARAKAT SURABAYA: TRADISIONAL
VS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS: E-
LAMPID, E-HEALTH & SSW)**

NOERMA PUDJI ISTYANTO
5113202021

DOSEN PEMBIMBING
Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D

PROGRAM MAGISTER
BIDANG KEAHLIAN SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2016



THESIS - KS142501

**EVALUATION OF PUBLIC SERVICE STRATEGY
CHOSEN BY CITIZENS OF SURABAYA:
TRADITIONAL VS E-GOVERNMENT (CASE
STUDY: E-LAMPID, E-HEALTH & SSW)**

NOERMA PUDJI ISTYANTO
NRP. 5113202021

SUPERVISOR
Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D

POSTGRADUATE PROGRAM
CONCENTRATION OF INFORMATION SYSTEMS
DEPARTMENT OF INFORMATICS
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY
SEPULUH NOPEMBER INSTITUTE OF TECHNOLOGY
SURABAYA
2016

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Komputer (M.Kom)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

oleh :

Noerma Pudji Istyanto

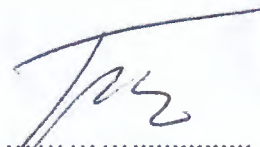
Nrp. 5113202021

Tanggal Ujian : 14 Juli 2016

Periode wisuda : September 2016

Disetujui oleh :

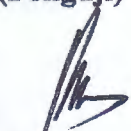
1. **Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D**
NIP: 197512112008121001


.....
(Pembimbing)

2. **Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T**
NIP: 197002252009121001

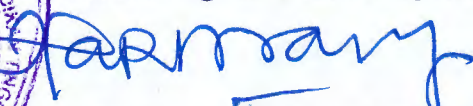

.....
(Penguji)

3. **Dr. Eng Febriliyan Samopa, S.Kom, M.Kom**
NIP: 197302191998021001


.....
(Penguji)



Direktur Program Pasca Sarjana,


Prof.Ir. Djauhar Manfaat, M.Sc, Ph.D
NIP. 19601202198701 1001

EVALUASI STRATEGI PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH DIPILIH MASYARAKAT SURABAYA: TRADISIONAL VS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS: E- LAMPID, E-HEALTH & SSW)

Nama Mahasiswa : Noerma Pudji Istyanto
NRP : 5113202021
Pembimbing : Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D

ABSTRAK

Saat ini Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya mengembangkan kualitas pelayanan publiknya melalui penerapan sistem e-government dengan mengembangkan aplikasi e-lampid, e-health dan ssw. Namun pengembangan aplikasi tersebut belum tentu sesuai dengan seluruh masyarakat Surabaya. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat mengikuti perkembangan teknologi e-government yang ada. Di sisi lain, keberhasilan suatu inovasi (dalam hal ini e-government) tidak hanya diukur dari seberapa canggih inovasi tersebut melainkan bagaimana inovasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, agar upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dalam mengembangkan e-government berhasil, pemerintah perlu memperhatikan keselarasan antara teknologi dan masyarakat agar tidak terjadi gap yang berujung pada penolakan penggunaan layanan publik berbasis e-government.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan layanan publik yang lebih dipilih oleh masyarakat Surabaya, apakah sistem e-government yang mengarahkan masyarakat kepada layanan yang sepenuhnya dapat diakses melalui internet (online) sistem tradisional yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor (office) untuk berinteraksi dengan petugas secara langsung dalam mendapatkan layanan publik. Sehingga, dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memberikan hasil evaluasi di lapangan terkait strategi pengembangan e-government yang sudah dilakukan agar nantinya tujuan pengembangan dan implementasi e-government di Surabaya berhasil.

Kata kunci: Adopsi Teknologi, Pelayanan Publik, e-Government

EVALUATION OF PUBLIC SERVICE STRATEGY CHOSEN BY CITIZENS OF SURABAYA: TRADITIONAL VS E-GOVERNMENT (CASE STUDY: E-LAMPID, E-HEALTH & SSW)

By : Noerma Pudji Istyanto
Student Identity Number : 5113202021
Supervisor : Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D

ABSTRACT

Today, Surabaya government continues to develop the public service quality through the implementation of e-government system by developing e-lampid applications, e-health and SSW. But the development of such applications do not necessarily correspond with the entire community of Surabaya. This is because not all people follow the development of e-government technologies that exist. On the other hand, the success of an innovation (in this case the e-government) is not only measured by how sophisticated these innovations but rather how these innovations can be accepted by society. Therefore, in order to attempt to do the Surabaya City Government in developing successful e-government, the government needs to pay attention to the harmony between technology and society in order to avoid a gap that led to the denial of public services-based e-government.

This study aims to determine the development strategy of public services chosen by the people of Surabaya, whether e-government system that directs people to services that are fully accessible via the internet (online) traditional system that requires people to come to the office to interact with officers directly in getting public services. Thus, the research is expected to help the government in providing the results of the evaluation in the field related to e-government development strategy that has been done so that later the purpose of development and implementation of e-government in Surabaya succeed.

Keyword: e-Government, Public Service, Technology Adoption

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin ditujukan kepada Allah yang telah melimpahkan kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis berjudul **“Evaluasi Strategi Pelayanan Publik yang Lebih Dipilih Masyarakat Surabaya: Tradisional VS E-Governement (Studi Kasus: e-Lampid, e-Health & SSW)**. Dengan ini, penulis hendak menyampaikan penghormatan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung antara lain kepada :

1. Bapak, Ibu, Kakak dan Adik penulis serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi selama pengerjaan tesis.
2. Bapak Dr. Eng Febriliyan Samopa, S.Kom, M.Kom. selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang telah memberikan masukan berharga bagi penelitian tesis ini.
3. Bapak Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, selaku dosen pembimbing tesis, terima kasih yang tak terhingga atas ilmu, pencerahan, motivasi, arahan dan kesabaran yang telah diberikan selama bimbingan dari awal hingga tesis ini selesai.
4. Bapak Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M. selaku kaprodi S2 Sistem Informasi sekaligus dosen penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Sistem Informasi-ITS yang telah dengan sabar memberi ilmunya selama kuliah.
6. Istriku tercinta Zainatur Rahma, yang telah dengan sabar memberikan pencerahan ilmu dan masukan tentang kehidupan
7. Pejuang tugas akhir Prasetyo Subianto, Fathurrahman, Soecipto, dkk yang telah berbagi ilmu dan pengalaman tentang *process mining*.
8. Farizi Rachman, yang telah membantu berbagai hal dalam pengerjaan tesis, terutama perhitungan dan pemodelan yang super banyak.
9. Teman-teman Siplho Corporataion dan Madura Madani yang memberikan semangat untuk berjuang bersama menyelesaikan tesis.
10. Teman-teman 8IOS dan S2 Sistem Informasi Angkatan 2013, terima kasih atas rasa kekeluargaan yang terjalin selama ini.
11. Berbagai pihak yang belum sempat penulis sebutkan jasa-jasanya dalam mendukung penyusunan tesis ini.

Apabila pada tesis ini terdapat kekurangan, dengan kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Surabaya, 14 Juli 2016

Noerma Pudji Istyanto

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Manfaat dan Kontribusi Penelitian | 3 |
| 1.5 Keterbaruan Penelitian | 4 |
| 1.6 Batasan Penelitian | 4 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB 2 DASAR TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Dasar Teori | 7 |
| 2.1.1 Adopsi Teknologi | 7 |
| 2.1.2 Pelayanan Publik..... | 12 |
| 2.1.3 E-Government..... | 13 |
| 2.1.4 Statistika untuk Penelitian..... | 23 |
| 2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya..... | 30 |
| BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL..... | 43 |
| 3.1 Konstruk Umum Konseptual Model..... | 43 |
| 3.2 Hipotesis Penelitian | 48 |
| 3.2.1 Hubungan Antara Demografi & Kesenjangan Digital (<i>Demographics & Digital Divide</i>) dengan Pilihan Saluran (<i>Channel Choice</i>) | 48 |
| 3.2.2 Hubungan Antara Sifat Interaksi (<i>Nature of Interaction</i>) dengan Pilihan Saluran (<i>Channel Choice</i>) | 49 |
| 3.2.3 Hubungan Antara Persepsi Pengguna (<i>User Perception</i>) dengan Sikap Terhadap Perilaku (<i>Attitude Towards Behavior</i>)..... | 49 |

| | | |
|--|---|-----|
| 3.2.4 | Hubungan Antara Sikap Terhadap Perilaku (<i>Attitude Towards Behavior</i>) dengan Niat untuk Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)..... | 50 |
| 3.3 | Definisi Operasional | 51 |
| 3.3.1 | Variabel Demografi dan Kesenjangan Digital | 51 |
| 3.3.2 | Variabel Sifat Interaksi..... | 56 |
| 3.3.3 | Variabel Pilihan Saluran..... | 57 |
| 3.3.4 | Variabel Persepsi Pengguna | 58 |
| 3.3.5 | Variabel Sikap Terhadap Perilaku..... | 61 |
| 3.3.6 | Variabel Niat Untuk Menggunakan | 62 |
| 3.4 | Pengembangan Instrumen | 62 |
| 3.5 | Model Struktural dan Model Pengukuran Penelitian | 70 |
| BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN..... | | 75 |
| 4.1 | Obyek dan Lokasi Penelitian | 75 |
| 4.2 | Tahapan Penelitian..... | 76 |
| 4.2.1 | Pengembangan Model dan Rancangan Penelitian..... | 76 |
| 4.2.2 | Penyusunan Instrumen Penelitian dan Pengukurannya | 77 |
| 4.2.3 | Uji Instrumen Penelitian..... | 79 |
| 4.2.4 | Survei dan Analisa Hasil Survei..... | 82 |
| 4.2.5 | Analisa dan Pembahasan Hasil Temuan Penelitian..... | 90 |
| 4.3 | Rencana Penelitian..... | 91 |
| BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 93 |
| 5.1 | Objek Penelitian..... | 93 |
| 5.2.1 | Layanan Publik Dispendukcapil (aplikasi E-lampid)..... | 93 |
| 5.2.2 | Layanan Publik Dinas Kesehatan, Puskesmas dan RSUD (aplikasi E-Health)..... | 96 |
| 5.2.3 | Layanan Publik UPTSA (aplikasi SSW)..... | 98 |
| 5.2 | Pengolahan Hasil Kuisioner dengan Analisa Deskriptif | 101 |
| 5.2.1 | Deskripsi Umum Profil Responden..... | 101 |
| 5.2.2 | Deskripsi Umum Pilihan Saluran | 104 |
| 5.2.3 | Deskripsi Umum Karakteristik Pengguna Layanan Publik..... | 108 |
| 5.2.4 | Deskripsi Umum Sifat Interaksi | 120 |
| 5.3 | Kaijian Analisa Deskriptif | 123 |
| 5.4 | Pengolahan Hasil Kuisioner dengan Analisa Infrensia | 159 |
| 5.4.1 | Analisis PLS-SEM pada Pengguna Layanan Publik Tradisional..... | 159 |

| | | |
|---------------------|---|-----|
| 5.4.2 | Analisis PLS-SEM pada Pengguna Layanan Publik E-Government .. | 175 |
| 5.5 | Pengujian Hipotesis | 191 |
| 5.5.1 | Pengujian Hipotesis 1 | 192 |
| 5.5.2 | Pengujian Hipotesis 2 | 195 |
| 5.5.3 | Pengujian Hipotesis 3 | 198 |
| 5.5.4 | Pengujian Hipotesis 4 | 200 |
| 5.5.5 | Pengujian Hipotesis 5 | 201 |
| 5.5.6 | Pengujian Hipotesis 6 | 202 |
| 5.5.7 | Pengujian Hipotesis 7 | 203 |
| 5.5.8 | Pengujian Hipotesis 8 | 204 |
| 5.5.9 | Pengujian Hipotesis 9 | 206 |
| 5.5.10 | Pengujian Hipotesis 10 | 207 |
| 5.5.11 | Pengujian Hipotesis 11 | 208 |
| 5.5.12 | Pengujian Hipotesis 12 | 209 |
| 5.6 | Pembahasan & Temuan Hasil Penelitian..... | 213 |
| 5.6.1 | Pengaruh Demografi & Kesenjangan Digital terhadap Pilihan Saluran | 213 |
| 5.6.2 | Pengaruh Sifat Interaksi terhadap Pilihan Saluran..... | 216 |
| 5.6.3 | Pengaruh Kesesuaian terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 217 |
| 5.6.4 | Pengaruh Kemudahan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 218 |
| 5.6.5 | Pengaruh Efisien terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 219 |
| 5.6.6 | Pengaruh Keamanan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 220 |
| 5.6.7 | Pengaruh Resiko terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 221 |
| 5.6.8 | Pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 221 |
| 5.6.9 | Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 222 |
| 5.6.10 | Pengaruh Tanggapan Layanan terhadap Sikap Terhadap Perilaku..... | 222 |
| 5.6.11 | Pengaruh Kondisi Memfasilitasi terhadap Sikap Terhadap Perilaku.. | 223 |
| 5.6.12 | Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku terhadap Niat untuk Menggunakan | 223 |
| 5.7 | Kontribusi Hasil Penelitian..... | 224 |
| 5.7.1 | Kontribusi Teoritis | 224 |
| 5.7.2 | Kontribusi Praktis | 225 |
| 5.8 | Keterbatasan Penelitian | 225 |
| BAB 6 PENUTUP | | 227 |

| | | |
|-----------------------|------------------|-------|
| 6.1 | Kesimpulan | 227 |
| 6.2 | Saran | 228 |
| DAFTAR PUSTAKA | | xix |
| LAMPIRAN 1 | | xxiii |
| LAMPIRAN 2 | | xxv |
| LAMPIRAN 3 | | xxvii |
| BIODATA PENULIS | | xxix |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2. 1 Model TRA oleh Fishbein & Ajzen | 9 |
| Gambar 2. 2 Model TPB oleh Azjen | 9 |
| Gambar 2. 3 Model DTPB oleh Taylor and Todd | 10 |
| Gambar 2. 4 Model TAM oleh Davis | 10 |
| Gambar 2. 5 Model TFT oleh Thompson | 10 |
| Gambar 2. 6 Model TIB oleh Triandis..... | 11 |
| Gambar 2. 7 Model SCT oleh Bandura | 11 |
| Gambar 2. 8 Model UTAT oleh Venkatesh..... | 11 |
| Gambar 2. 9 Model Layne & Lee Study – Four Stage e-Governments Model | 18 |
| Gambar 2. 10 Model Gartner Study - Four Phases of e-Government..... | 19 |
| Gambar 2. 11 Model IBM Study – 4 Phases of e-Government | 20 |
| Gambar 2. 12 Model World Bank study – 3 Phases of e-Government..... | 21 |
| Gambar 2. 13 Arsitektur Three Tier pada e-Government..... | 23 |
| Gambar 2. 14 Skala Diffrensial | 26 |
| Gambar 2. 15 Model penelitian choice of channel and Statisfication with e-governmet . | 32 |
| Gambar 2. 16 Model penelitian choice of channel and Statisfication with Tradisional ... | 33 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Pertama: | 44 |
| Gambar 3. 2 Model 1: Penelitian Deskriptif Kuantitatif..... | 45 |
| Gambar 3. 3 Kerangka Konseptual Kedua: | 46 |
| Gambar 3. 4 Model 2: Penelitian Kausalitas | 47 |
| Gambar 3. 5 Model Penelitian: Pilihan Masyarakat Surabaya terhadap Layanan Publik. | 47 |
| Gambar 3. 6 Model Struktural (<i>inner model</i>) dan Model Pengukuran (<i>outer model</i>) | 73 |
| Gambar 4. 1 Tahapan Penelitian..... | 76 |
| Gambar 5. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemkot Surabaya | 94 |
| Gambar 5. 2 Situs resmi dispendukcapil pemkot Surabaya..... | 94 |
| Gambar 5. 3 Aplikasi e-lampid..... | 95 |
| Gambar 5. 4 Kantor Dinkes pemkot Surabaya | 96 |
| Gambar 5. 5 Situs resmi dinkes pemkot Surabaya | 97 |
| Gambar 5. 6 Aplikasi e-Health | 97 |
| Gambar 5. 7 Kantor UPTSA Pemkot Surabaya..... | 99 |
| Gambar 5. 8 Situs resmi uptsa | 99 |
| Gambar 5. 9 Aplikasi SSW | 100 |
| Gambar 5. 10 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 102 |
| Gambar 5. 11 Jumlah Responden berdasarkan Usia..... | 102 |
| Gambar 5. 12 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 103 |
| Gambar 5. 13 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan | 103 |
| Gambar 5. 14 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan | 104 |
| Gambar 5. 15 Jumlah Responden berdasarkan Pengetahuan | 104 |
| Gambar 5. 16 Jumlah Responden berdasarkan Pengalaman | 105 |
| Gambar 5. 17 Jumlah Responden berdasarkan Pilihan Responden | 106 |
| Gambar 5. 18 Hasil uji t student dengan SPSS | 107 |
| Gambar 5. 19 Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 108 |
| Gambar 5. 20 Karakteristik Pengguna Layanan Publik (Jenis Kelamin Laki-Laki)..... | 108 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 5. 21 Karakteristik Pengguna Layanan Publik (Jenis Kelamin Perempuan) | 109 |
| Gambar 5. 22 Jumlah Responden berdasarkan Usia | 109 |
| Gambar 5. 23 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Remaja..... | 110 |
| Gambar 5. 24 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Dewasa | 110 |
| Gambar 5. 25 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Paruh Baya .. | 111 |
| Gambar 5. 26 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Lansia | 111 |
| Gambar 5. 27 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan | 112 |
| Gambar 5. 28 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat SD..... | 113 |
| Gambar 5. 29 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat SMP..... | 113 |
| Gambar 5. 30 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat SMA | 114 |
| Gambar 5. 31 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat PT | 114 |
| Gambar 5. 32 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan..... | 115 |
| Gambar 5. 33 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai PNS | 115 |
| Gambar 5. 34 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai Swasta | 116 |
| Gambar 5. 35 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai Buruh..... | 116 |
| Gambar 5. 36 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai Lainnya..... | 117 |
| Gambar 5. 37 Jumlah Responden berdasarkan Pendapatan | 118 |
| Gambar 5. 38 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan < 1 juta | 118 |
| Gambar 5. 39 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan 1-2 juta | 119 |
| Gambar 5. 40 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan 2-3 juta | 119 |
| Gambar 5. 41 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan 2-3 juta | 120 |
| Gambar 5. 42 Sifat Interaksi ketika hendak Mendapatkan Informasi | 121 |
| Gambar 5. 43 Sifat Interaksi ketika hendak Berinteraksi..... | 121 |
| Gambar 5. 44 Sifat Interaksi ketika hendak Mendapatkan Layanan..... | 122 |
| Gambar 5. 45 Hasil Uji Multikolineritas Variabel Demografi dengan SPSS | 193 |
| Gambar 5. 46 Hasil Uji Multikolineritas Sifat Interaksi dengan SPSS..... | 197 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2. 1 Tanggapan Warga tentang Penggunaan Layanan Berbasis Elektronik | 30 |
| Tabel 2. 2 Tanggapan Warga Terkait Penggunaan Layanan Publik..... | 31 |
| Tabel 2. 3 Tanggapan Warga terhadap setuju atau tidak atas layanan berbasis ICT | 31 |
| Tabel 2. 4 Variabel dan Item pengukuran dari penelitian Channel Choice | 33 |
| Tabel 3. 1 Item Pertanyaan pada Kuisioner berdasarkan pengembangan instrumen..... | 62 |
| Tabel 3. 2 Sifat Hubungan Indikator dan Variabel | 71 |
| Tabel 4. 1 Variabel, Indikator, Item Pertanyaan untuk Penelitian Deskriptif..... | 78 |
| Tabel 4. 2 Variabel, Indikator, Item Pertanyaan untuk Penelitian Kausatif | 78 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validasi Instrumen | 79 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 82 |
| Tabel 5. 1 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X1 (Tradisional) | 123 |
| Tabel 5. 2 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X1 (E-Government).. | 125 |
| Tabel 5. 3 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X2 (Tradisional) | 127 |
| Tabel 5. 4 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X2 (E-Government).. | 129 |
| Tabel 5. 5 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X3 (Tradisional) | 131 |
| Tabel 5. 6 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X3 (E-Government).. | 132 |
| Tabel 5. 7 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X4 (Tradisional) | 134 |
| Tabel 5. 8 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X4 (E-Government).. | 136 |
| Tabel 5. 9 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X5 (Tradisional) | 138 |
| Tabel 5. 10 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X5 (E-Government) | 140 |
| Tabel 5. 11 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X6 (Tradisional) | 142 |
| Tabel 5. 12 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X6 (E-Government) | 143 |
| Tabel 5. 13 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X7 (Tradisional) | 145 |
| Tabel 5. 14 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X7 (E-Government) | 146 |
| Tabel 5. 15 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X8 (Tradisional) | 148 |
| Tabel 5. 16 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X8 (E-Government) | 150 |
| Tabel 5. 17 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X9 (Tradisional) | 152 |
| Tabel 5. 18 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X9 (E-Government) | 154 |
| Tabel 5. 19 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Y (Tradisional) | 157 |
| Tabel 5. 20 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Y (E-Government).. | 157 |
| Tabel 5. 21 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Y (Tradisional) | 158 |
| Tabel 5. 22 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Z (E-Government_.. | 158 |
| Tabel 5. 23 Nilai <i>Outer Loading</i> untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional..... | 160 |
| Tabel 5. 24 <i>Cronbach's Alpha</i> (CA) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional..... | 162 |
| Tabel 5. 25 Nilai <i>Composite Reliability</i> (CR) untuk Pengguna Tradisional..... | 163 |
| Tabel 5. 26 Nilai <i>Average Varian Extracted</i> (AVE) untuk Pengguna Tradisional | 164 |
| Tabel 5. 27 Nilai <i>Cross Loading</i> untuk Pengguna Tradisional..... | 164 |
| Tabel 5. 28 Akar AVE dan Korelasi Antar Variabel untuk Pengguna Tradisional | 166 |
| Tabel 5. 29 Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>) untuk Pengguna Tradisional | 167 |
| Tabel 5. 30 Nilai Koefisien Determinant (R^2) untuk Pengguna Tradisional | 168 |
| Tabel 5. 31 Nilai f^2 (<i>effect size</i>) untuk Pengguna Tradisional..... | 169 |
| Tabel 5. 32 Nilai rata-rata AVE untuk nilai GoF untuk Pengguna Tradisional..... | 169 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 5. 33 Nilai rata-rata R^2 untuk nilai GoF untuk Pengguna Tradisional | 170 |
| Tabel 5. 34 Rangkuman Evaluasi Model Pengukuran untuk Pengguna Tradisional | 171 |
| Tabel 5. 35 Rangkuman Hasil Evaluasi Model Struktural untuk Pengguna Tradisional | 172 |
| Tabel 5. 36 Nilai <i>Outer Loading</i> untuk Pengguna E-Government..... | 175 |
| Tabel 5. 37 <i>Cronbach's Alpha</i> (CA) untuk Pengguna E-Government..... | 178 |
| Tabel 5. 38 Nilai <i>Composite Reliability</i> (CR) untuk Pengguna E-Government..... | 179 |
| Tabel 5. 39 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) untuk Pengguna E-Government..... | 180 |
| Tabel 5. 40 Nilai <i>Cross Loading</i> untuk Pengguna E-Government..... | 180 |
| Tabel 5. 41 Akar AVE dan Korelasi Antar Variabel untuk Pengguna E-Government ... | 182 |
| Tabel 5. 42 Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>) untuk Pengguna E-Government ... | 183 |
| Tabel 5. 43 Nilai Koefisien Determinant (R^2) untuk Pengguna E-Government | 184 |
| Tabel 5. 44 Nilai f^2 (<i>effect size</i>) untuk Pengguna E-Government..... | 185 |
| Tabel 5. 45 Nilai rata-rata AVE untuk nilai GoF untuk Pengguna E-Government..... | 186 |
| Tabel 5. 46 Nilai rata-rata R^2 untuk nilai GoF untuk Pengguna E-Government..... | 186 |
| Tabel 5. 47 Rangkuman Evaluasi Model Pengukuran untuk Pengguna E-Government. | 187 |
| Tabel 5. 48 Rangkuman Hasil Evaluasi Model Struktural Pengguna E-Government..... | 188 |
| Tabel 5. 49 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis untuk Pengguna Tradisional | 211 |
| Tabel 5. 50 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis untuk Pengguna E-Government..... | 212 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paska reformasi tahun 1998, Indonesia mengalami perubahan sistem pemerintahan dari orde baru menuju demokrasi. Perubahan sistem pemerintahan ini terjadi di saat arus globalisasi semakin cepat meluas ke berbagai negara dikarenakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang turut berpengaruh terhadap perubahan pola dan gaya hidup masyarakat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini ternyata tidak hanya mempengaruhi pola dan gaya hidup masyarakat, tetapi juga telah mendorong lingkungan bisnis (*business environment*) serta lingkungan pemerintah (*government environment*) di berbagai dunia mengubah strategi dan kebijakan organisasinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Bennis & Mische, 1995). Hampir seluruh strategi dan kebijakan organisasi yang ada saat ini didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, di sektor private muncullah strategi *e-business*. Sedangkan, di sektor publik muncullah strategi *e-government*. Strategi *e-government* inilah yang saat ini diterapkan oleh berbagai negara di dunia dalam mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk itu, pemerintah Indonesia kemudian mengeluarkan suatu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dalam rangka membentuk sistem tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, mampu menjawab tuntutan perubahan serta meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai tujuan demokrasi.

Pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam hal ini termasuk pemerintah kota Surabaya, saat ini cenderung mengikuti trend global yang saat ini turut mengarah kepada “*e-Government System*”. Model pengembangan ini mampu menyediakan layanan publik yang dapat di akses melalui perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet tanpa harus datang langsung ke kantor melakukan kontak fisik secara langsung (*face-to-face*). Adapun upaya pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya saat

ini diantaranya dengan penerapan sistem *e-lampid*, *e-health* dan *ssw* yang diharapkan membantu mempermudah warga dalam menggunakan layanan publik seperti mengurus administrasi kependudukan, antrian layanan kesehatan di puskesmas atau rumah sakit serta mengurus perizinan secara online.

Namun, beberapa fakta dilapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat Indonesia masih senang dan terbiasa untuk datang ke kantor, kemudian menemui petugas untuk mendapatkan pelayanan. Salah satunya berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasniati, ditemukan bahwa dari 450 orang warga Makassar yang dijadikan sampel penelitian terkait penggunaan layanan publik berbasis *e-government*, 13,6% pernah menggunakan dan 86,4% belum pernah menggunakan layanan publik berbasis elektronik tersebut. Menariknya, 48,4% masih lebih suka dilayanani oleh petugas secara langsung. 38,2 % merasa lebih nyaman dengan pelayanan berbasis elektronik. Sedangkan 13,4% sisaya tidak memberikan pendapat (Hasniati & Hamsah, 2010). Padahal, keberhasilan pengembangan suatu *e-government* tidak hanya diukur dari seberapa canggih atau kompleks teknologi yang dibangun, melainkan bagaimana teknologi itu mampu diterima (*accept*) kemudian di adopsi oleh masyarakat.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu mengevaluasi kembali terkait strategi pengembangan sistem pengiriman layanan publik (*public service delivery*) yang lebih dipilih oleh masyarakat Surabaya, apakah sistem layanan publik dengan cara tradsional ataukah berbasis *e-government*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa sistem pengiriman layanan publik yang lebih dipilih oleh masyarakat Surabaya: Tradisional ataukah *E-Government* ?
2. Bagaimana karakteristik dan sifat interaksi Masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik, baik secara Tradisional maupun berbasis *E-Government* ?

3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi motivasi pilihan pengiriman layanan publik Masyarakat Surabaya baik secara Tradisional maupun *E-Government* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengiriman layanan publik yang lebih dipilih Masyarakat Surabaya antara *Traditional System* ataukah *E-Government System*. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik, sifat interaksi serta motivasi Masyarakat Surabaya dalam memilih sistem pengiriman layanan publik tersebut.

1.4 Manfaat dan Kontribusi Penelitian

Peneliti memandang kajian empiris terhadap permasalahan di atas penting secara teoritis dan praktis karena dapat memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut:

- 1. Kontribusi dan Manfaat Penelitian terhadap Ilmu Pengetahuan,** menyediakan bagi penelitian akademik sebuah model empiris pilihan masyarakat Surabaya terhadap pilihan layanan publik, baik melalui *Traditional System* ataukah *E-Government System*
- 2. Kontribusi dan Manfaat Penelitian terhadap Pemerintahan,** membantu pemerintah dalam memotret kondisi terkini yang ada di Masyarakat Surabaya terkait penerapan layanan publik berbasis *e-government* sehingga mampu menyusun strategi pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* yang lebih tepat atau sesuai dengan masyarakat guna mendukung keberhasilan implementasi *e-government* di Surabaya.
- 3. Kontribusi dan Manfaat Penelitian terhadap Masyarakat,** membantu menyampaikan aspirasi masyarakat atas kebutuhan, tantangan serta hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang sesuai dengan kondisi Masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik tersebut.

1.5 Keterbaruan Penelitian

Berdasarkan penyusunan penelitian yang peneliti lakukan dari pendahuluan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian akhirnya dapat ditentukan keterbaruan (Novelty) penelitian ini adalah memberikan bukti empiris tentang pilihan Masyarakat Surabaya terhadap sistem layanan publik antara *Traditional System* dan *E-Government System*.

1.6 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya< Maka peneliti memberikan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Awalnya populasi yang diharapkan pada penelitian ini adalah masyarakat Indonesia. Namun, karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka peneliti memilih untuk membatasi dengan memilih masyarakat Surabaya sebagai salah satu kota yang memiliki sistem pelayanan publik berbasis *e-government* yang cukup baik, seperti yang sudah di sampaikan oleh Bapak Tjahjo Kumolo selaku Menteri Dalam Negeri (Mendagri), “Surabaya bisa menjadi daerah percontohan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Saya minta Semarang, Bandung, Medan dan yang lainnya agar datang dan belajar ke Surabaya. Kalau kota dan kabupaten lainnya di seluruh Indonesia bisa seperti ini kan enak. Masyarakat juga enggak capek,” (Harian Republika, 2015).
2. Pelayanan publik berbasis *e-government* yang dipilih sebagai obyek penelitian ialah pelayanan publik yang ada di Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki fungsi informasi, interaksi dan transaksi serta memiliki dua (2) sistem pengiriman layanan, baik secara *Traditional System* maupun *E-Government System* yaitu :
 - E-Lampid
 - E-Health
 - Surabaya Single Windows (SSW)
3. Responden yang dipilih adalah masyarakat Surabaya baik warga asli maupun warga pendatang yang terdata sebagai Penduduk Surabaya,

minimal yang sudah pernah menggunakan salah satu layanan publik seperti mengurus akta kelahiran; akta kematian; surat pindah keluar; antrian di puskesmas maupun perizinan ke instansi pemerintahan atau kantor dinas setempat di lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

1. **Bab I Pendahuluan.** Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan.
2. **Bab II Dasar Teori dan Kajian Pustaka.** Bab ini berisi tinjauan pustaka yang meliputi dasar teori dan kajian pustaka.
3. **Bab III Kerangka Konseptual.** Bab ini berisi tentang konsep penelitian yang akan dilakukan meliputi model, dimensi, variabel, dan item pengukuran penelitian
4. **BAB IV Metodologi Penelitian.** Bab ini berisi tentang tahapan, metode dan penelitian yang akan digunakan serta jadwal kegiatan penelitian.
5. **Bab V Hasil dan Pembahasan.** Bab ini berisi tentang hasil temuan penelitian dan pembahasan analisa statistika penelitian
6. **Bab VI Penutup.** Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 2

DASAR TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai dasar teori yang serta kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik adopsi teknologi, pelayanan publik, e-government, dan masyarakat Indonesia.

2.1 Dasar Teori

Dasar teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini bertujuan sebagai acuan penelitian guna membantu menjawab rumusan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan teori adopsi teknologi, pelayanan publik, e-government dan masyarakat Indonesia.

2.1.1 Adopsi Teknologi

2.1.1.1 Definisi Adopsi Teknologi

Adopsi teknologi adalah proses melalui mana organisasi atau individu memutuskan untuk membuat penuh penggunaan suatu inovasi dalam bisnis sehari-hari mereka (Rogers, 1983). Rogers (1983: 21) mendefinisikan adopsi sebagai "keputusan untuk memanfaatkan sepenuhnya inovasi sebagai tindakan yang terbaik, dan sebaliknya, penolakan adalah keputusan untuk tidak mengadopsi suatu inovasi yang tersedia". Selanjutnya, Rogers menyatakan bahwa pengguna teknologi melalui lima tahap sebelum mereka dapat mengadopsi teknologi baru. Lima tahap yaitu: (1) *awareness* (kesadaran), (2) *interest* (ketertarikan) (3) *evaluation* (evaluasi), (4) *trial* (percobaan), dan (5) *adoption* (adopsi). Rogers membedakan proses adopsi dari proses difusi inovasi dalam proses difusi terjadi dalam masyarakat, sebagai proses kelompok; sedangkan, proses adopsi berkaitan dengan individu.

2.1.1.2 Sikap Pengguna Terhadap Adopsi Teknologi

Sebelum adopsi teknologi dan sastra difusi (lihat Rogers, 1983; Davis et al, 1989; Ajzen dan Fishbein, 1980; Moore dan Benbasat, 1991; Tan dan Teo, 2000) berpendapat bahwa sikap pengguna adalah penentu utama adopsi teknologi.

Namun, faktor-faktor seperti karakteristik inovasi (kegunaan misalnya dirasakan dan kemudahan penggunaan, kompatibilitas, reliabilitas, keamanan), karakteristik organisasi dan manajerial (misalnya, karakteristik kepemimpinan, rasa takut kehilangan otonomi, takut pelanggaran keamanan), dan kondisi memfasilitasi (misalnya ketersediaan dukungan pemerintah dan ketersediaan dukungan manajemen puncak) telah ditemukan sebagai faktor yang berpengaruh kunci yang mempengaruhi pengguna "sikap terhadap mengadopsi sistem teknologi yang diusulkan. Sikap dapat menjadi enabler yang sangat kuat atau penghalang terhadap adopsi teknologi baru. Ajzen (1988) mendefinisikan istilah "sikap" sebagai teka-teki yang kompleks perasaan, keinginan, dan ketakutan yang menciptakan keadaan kesiapan untuk bertindak dalam diri seseorang. Selain itu, Fazio (1990) mendefinisikan sikap sebagai asosiasi yang dipelajari dalam memori antara obyek dan evaluasi positif atau negatif dari obyek itu, dan kekuatan sikap mengacu pada kekuatan ikatan dalam hal ini.

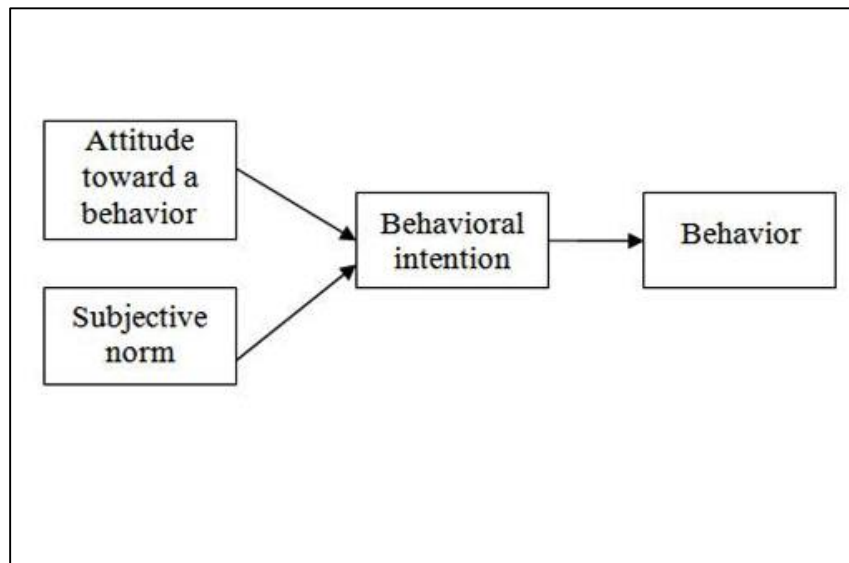
Untuk menilai pengaruh pengguna "sikap dan reaksi terhadap menerima dan mengadopsi teknologi baru, beberapa penulis (misalnya, Rogers, 1983; Davis, 1986; Ajzen dan Fishbein, 1975; Tan dan Teo, 2000) telah mengembangkan seperangkat inti kerangka teoritis yang dapat digunakan sebagai mediator untuk menjelaskan dan memprediksi faktor kunci (misalnya, keuntungan relatif dari teknologi baru, kompatibilitas dirasakan dan kompleksitas yang dirasakan) mempengaruhi proses adopsi teknologi. Menurut studi ini, adopsi teknologi dipandang sebagai konsekuensi dari satu set persepsi (sikap) ke teknologi. Sebuah tinjauan difusi inovasi dan kerangka teori menyediakan tubuh sastra yang dapat membantu upaya untuk mengeksplorasi dan memahami faktor-faktor kunci yang mempengaruhi sikap tenaga kerja terhadap implementasi dan adopsi teknologi baru.

2.1.1.3 Framework Adopsi Teknologi

Kerangka adopsi teknologi adalah teori sistem informasi yang telah digunakan dalam studi difusi inovasi dan adopsi, dan untuk menyediakan dasar teoritis untuk memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi dalam organisasi (Davis et al, 1989). Menurut teori ini, adopsi dan penggunaan

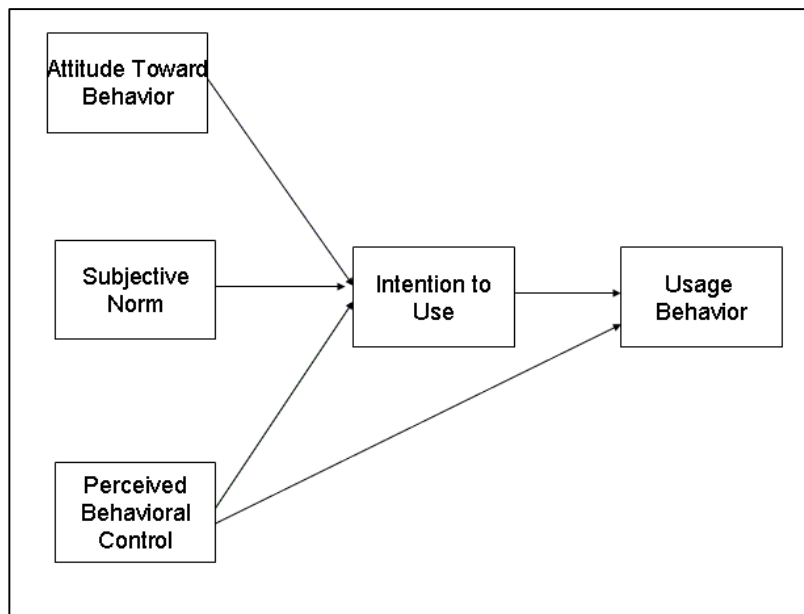
inovasi TI ditentukan oleh pengguna "s keyakinan dan sikap terhadap TI baru (Davis, 1985). Sebagaimana ditunjukkan sebelumnya, model yang paling populer termasuk Teori beralasan Aksi (TRA); Teori Planned Behaviour (TPB); Technology Acceptance Model (TAM); Difusi Inovasi Teori (Rogers, 1983) serta berbagai model lainnya. Sub-bagian berikutnya membahas kerangka kerja ini, karakteristik dan kelemahan mereka.

1. Theory of Reasoned Action (TRA), oleh Fishbein & Ajzen, 1975



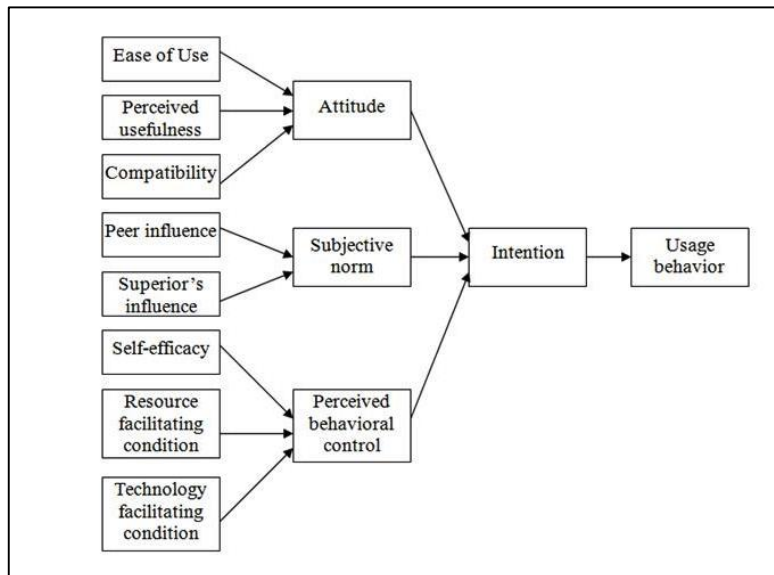
Gambar 2. 1 Model TRA oleh Fishbein & Ajzen

2. Theory of Planned Behaviour (TPB), oleh (Ajzen, 1991),



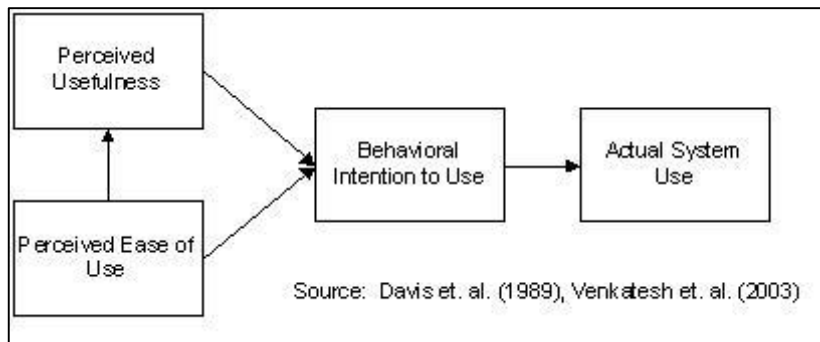
Gambar 2. 2 Model TPB oleh Azjen

3. Decomposed Theory of Planned Behaviour (DTPB), oleh Taylor and Todd 1995



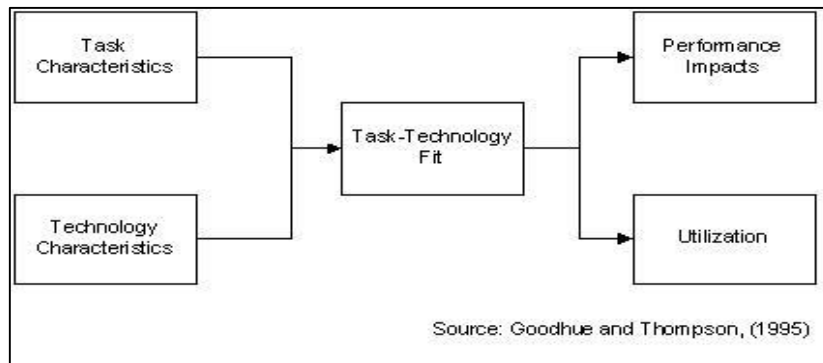
Gambar 2. 3 Model DTPB oleh Taylor and Todd

4. Technology Acceptance Model (TAM), oleh Davis, 1989



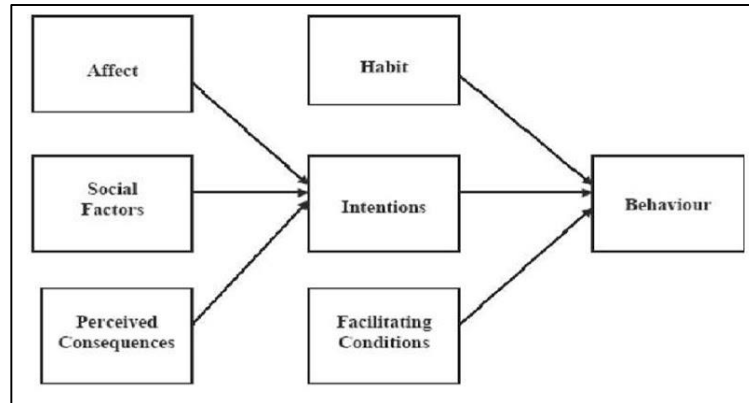
Gambar 2. 4 Model TAM oleh Davis

5. Task-Technology Fits (TTF)



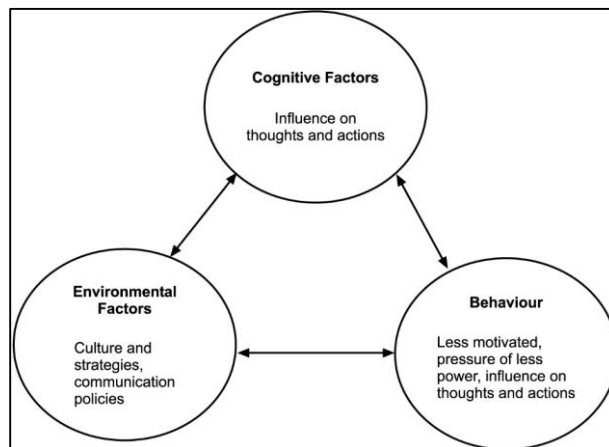
Gambar 2. 5 Model TFT oleh Thompson

6. Theory of Interpersonal Behaviour, oleh Triandis 1980



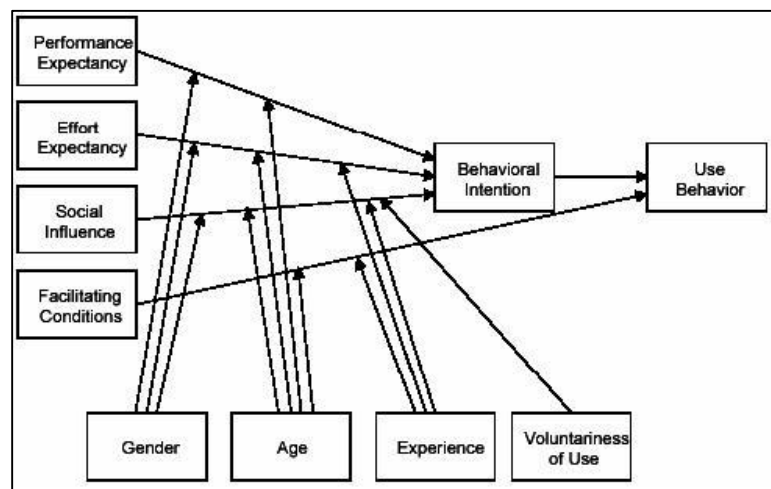
Gambar 2. 6 Model TIB oleh Triandis

7. Social Cognitive Theory (SCT), oleh Bandura, 1986



Gambar 2. 7 Model SCT oleh Bandura

8. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTATUT), oleh (Venkatesh et al, 2003),



Gambar 2. 8 Model UTAT oleh Venkatesh

2.1.2 Pelayanan Publik

2.1.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Pasolong (2010:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2003:6) dalam Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2010:128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.1.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

- 1) ***Pelayanan administratif***, berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dengan hasil produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan tertulis, pembayaran pajak dan lainnya. Contohnya pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran/kematian).
- 2) ***Pelayanan barang***, berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individual dalam satu sistem, contohnya pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

- 3) **Pelayanan jasa**, berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti dengan produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, contohnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

2.1.3 E-Government

2.1.3.1 Definisi e-Government

E-government atau pemerintahan elektronik (singkatan dari *electronic government*, atau yang juga dikenal dengan istilah *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Selain definisi diatas, *e-government* memiliki banyak pengertian lainnya berdasarkan berbagai sudut pandang mulai dari negara atau pemerintahan, lembaga internasional hingga para ahli.

Berdasarkan salah satu negara maju sekaligus pelopor penerapan e-government yaitu Pemerintah Amerika Serikat (U.S.A) mendefinisikan e-gov secara singkat sebagai berikut: "*E-government is refers to delivery of government information and service on line through internet or other digital means.*" (e-government merupakan penyebaran informasi pemerintah dan pelayanan on-line melalui internet atau peralatan digital lainnya). Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan: E-Government sebagai:

1. Layanan online yang menghilangkan hambatan tradisional yang menghambat warga negara dan kalangan bisnis dalam penggunaan layanan pemerintah serta menggantikan hambatan tersebut dengan akses yang mudah;
2. Operasional pemerintahan untuk konstituen internal yang menyederhanakan permintaan operasional pemerintah untuk agen dan pegawai.)

Adapun Pemerintah New Zealand melihat e-governmen tsebagai sebuah fenomena sebagai berikut: "E-government adalah cara bagi pemerintah untuk

menggunakan baru teknologi untuk menyediakan orang-orang dengan akses yang lebih nyaman untuk informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga-lembaga dan proses demokrat”. Berbeda dengan Italia yang secara lengkap dan detail mendefinisikan e-government, yaitu: Penggunaan ICT modern dalam modernisasi administrasi kami, yang terdiri dari kelas-kelas tindakan berikut:

1. Komputerisasi dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam departemen dan lembaga individu;
2. Komputerisasi pelayanan terhadap masyarakat dan perusahaan, sering menyiratkan integrasi antara layanan departemen dan lembaga yang berbeda;
3. Penyediaan akses ICT untuk pengguna akhir dari layanan dan informasi pemerintah

Sedangkan, Indonesia sendiri mendefinisikan E-Government sebagai sebuah teknologi telematika yang digunakan oleh aparat pemerintah untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.

Lembaga internasional seperti Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan e-Government sebagai berikut: “e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan”. Disisi lain UNDP (*United Nation Development Programme*) juga memberikan definisi tersendiri dengan lebih singkat untuk E-Government : “E-Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah”. Sementara itu, vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu: E-government is a global reform movement to promote Internet use by government agencies and everyone who deals with them. (E-government adalah gerakan reformasi global untuk mempromosikan penggunaan internet oleh instansi pemerintah dan semua orang yang berhubungan dengan mereka). Sedangkan, para ahli pun turut mendefinisikan e-Government, seperti Zweers and Planque (2001) memberikan definisi : “E-Government

berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. Sementara, Yong (2003) menyebut e-Government adalah upaya penggunaan teknologi dalam mengubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur, proses administrasi dan jaringan serta jangkauan layanan publik. Definisi yang menarik dikemukakan oleh Janet Caldw, Direktur dari Institute for Electronic Government (IBM Corporation) dari hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University yaitu: *Electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era*. Demikian pula seperti yang disampaikan oleh Jim Flyzik (US Departement of Treasury) ketika diwawancarai oleh Price Waterhouse Coopers, dimana yang bersangkutan mendefinisikan: *”E-government is about bringing the government into the world of the Internet, and work on Internet time”*.

Mengapa definisi e-government menjadi beragam? ada beberapa faktor penyebabnya yang semua bermuara pada beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Konsep e-Government memiliki prinsip-prinsip dasar yang umum, tetapi karena setiap Negara implementasi atau penerapannya berbeda-beda, maka konsep e-Government-pun menjadi beraneka ragam.
2. Wahana aplikasi e-Government sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi.
3. Pengertian dan penerapan e-Government di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan. (Indrajit, 2004). Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari e-Government, yaitu: (1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang

berkepentingan (stakeholders); (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler); (3) memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.

2.1.3.2 Model e-Government

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Paul Beynon-Davies, model e-government dikelompokkan menjadi lima model yaitu:

1. ***Internal e-government***. E-government internal mengacu pada pemberdayaan proses internal dalam tubuh pemerintah sendiri dengan ICT. Stakeholder utama yang terlibat adalah karyawan dari badan pemerintah dan nilai-rantai yang didukung internal rantai nilai. Di daerah ini, inovasi yang signifikan adalah integrasi sistem back-office dan proses (Millard, 2003).
2. ***Government to Citizen*** (G2C). Holmes (2001) menyebut hal ini sebagai A2C - administrasi kepada warga dan menggambarkan sebagai bentuk e-government eksternal karena sangat terlibat dalam mendukung pelanggan rantai badan pemerintah. Sejak itu, pemangku kepentingan utama yang terlibat adalah warga negara, banyak yang disebut masalah rantai pelanggan dalam e-bisnis yang diadakan untuk mereplikasi di G2C. Namun, banyak isu-isu yang berbeda timbul terletak di sifat sektor publik penyediaan jasa seperti menyebar kadang-kadang bertentangan tujuan karakteristik badan pemerintah dan kesulitan yang melekat dalam perbedaan pelanggan / masyarakat. Janji utama e-government di daerah ini terutama dilihat sebagai proses disintermediasi - menyediakan kontak langsung antara warga dan pemerintah.
3. ***Government to Business*** (G2B). G2B kekhawatiran e-government pemberdayaan elektronik hubungan antara badan-badan pemerintah dan sektor swasta. Salah satu bentuk utama dari hubungan tersebut adalah manajemen rantai pasokan. Oleh karena itu, banyak masalah rantai tersebut dianggap mirip di alam untuk e masalah bisnis di daerah ini. Namun, banyak fitur dari konteks pengadaan sektor publik membentuk relevansi solusi teknologi di daerah ini (NAO, 2004).

4. ***Government to Government*** (G2G). Sebagian besar keberhasilan e-government didasarkan pada memberikan apa yang telah disebut sebagai "bergabung-up" pemerintah. Ini adalah masalah utama bagi G2G e-government - penggunaan e-government untuk mendukung kerjasama intra-pemerintah dan kolaborasi. Kami berpendapat bahwa ini merupakan masalah rantai nilai internal untuk super-sistem pemerintahan. Isu penting di daerah ini termasuk interoperabilitas sistem dan berbagi data antar instansi pemerintah (Kabinet Office 2002).
5. ***Citizen to Citizen*** (C2C). C2C e-government menyangkut pemberdayaan rantai komunitas badan pemerintah dengan ICT. Interaksi C2C tidak secara tradisional dianggap menjadi bagian dari pemerintah. Namun, kami berpendapat kemungkinan untuk menjadi bagian penting dari pemerintahan di masa depan, terutama dalam cara link dengan dua fungsi pemerintahan lainnya - (. Beynon Davies et al, 2004) akuntabilitas demokratis dan pembuatan kebijakan.

2.1.3.3 Tahapan e-Government

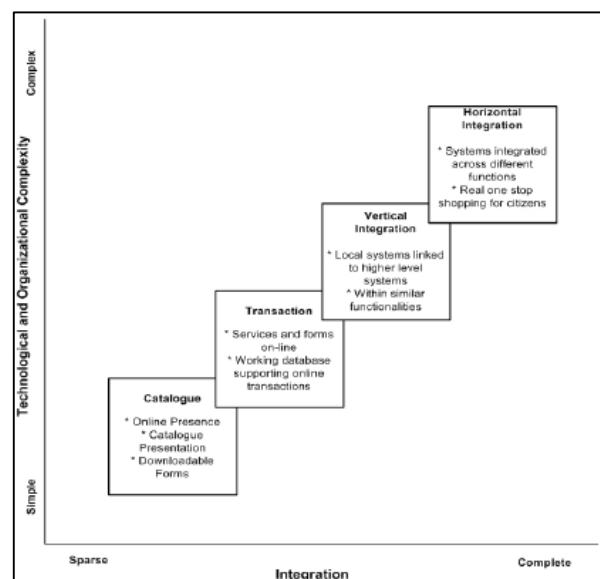
Terdapat beberapa tahapan *e-government* yaitu:

a. Layne & Lee Study – Four Stage e-Governments Model

Untuk membantu administrator publik berpikir tentang e-Government dan organisasi mereka Layne dan Lee (2001) memberikan empat tahap pengembangan e-Government dan mengusulkan model 'tahap pertumbuhan' untuk berfungsi penuh e-Government.

- 1) ***Cataloguing***: Dalam tahap pertama katalogisasi, upaya awal pemerintah negara difokuskan pada membangun kehadiran on-line bagi pemerintah.
- 2) ***Transactional***: Pada tahap transaksi, inisiatif e-Government akan fokus pada menghubungkan sistem pemerintahan internal untuk on-line interface dan memungkinkan warga untuk bertransaksi dengan pemerintah secara elektronik.

- 3) **Integrasi vertikal**: Integrasi vertikal mengacu pada pemerintah daerah, negara bagian dan federal yang terhubung untuk fungsi atau jasa pemerintah yang berbeda.
- 4) **Integrasi horizontal**: Integrasi Horizontal didefinisikan sebagai integrasi lintas fungsi dan layanan yang berbeda. Dalam mendefinisikan tahapan e-Government pengembangan, integrasi vertikal di tingkat yang berbeda dalam fungsi serupa mengemukakan mendahului integrasi horizontal di fungsi yang berbeda.



Gambar 2. 9 Model Layne & Lee Study – Four Stage e-Governments Model

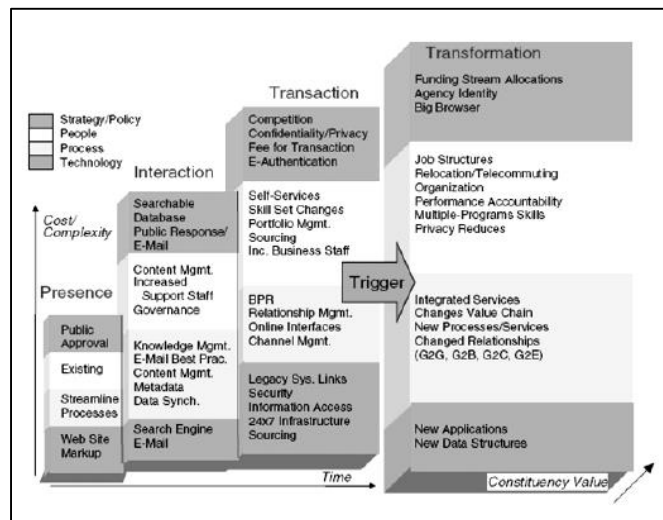
b. Gartner Study - Four Phases of e-Government

Untuk mengukur kemajuan untuk inisiatif e-Government dan membangun peta jalan untuk mencapai tingkat yang diinginkan dari layanan konstituen riset Gartner (2000) studi berjudul "Gartner Empat Fase e-Government Model" mengklasifikasikan e-Government menjadi empat tahap yang berbeda. Hal ini dapat menjadi referensi untuk posisi di mana proyek sesuai dalam evolusi keseluruhan strategi e-Government.

- 1) **Presence**: Tahap ini diklasifikasikan oleh informasi-menyediakan situs web sederhana yang bersifat pasif, kadang-kadang digambarkan sebagai "brostur ware," menunjukkan tingkat yang sama berfungsi sebagai brosur kertas.
- 2) **Interaction**: Tahap interaksi menawarkan interaksi sederhana antara pemerintah dan warga negara (G2C), pemerintah bisnis (G2B), atau

lembaga pemerintah untuk instansi pemerintah (G2G). Interaksi situs Web tahap memberikan kontak e-mail dan bentuk interaktif yang menghasilkan respon informasi.

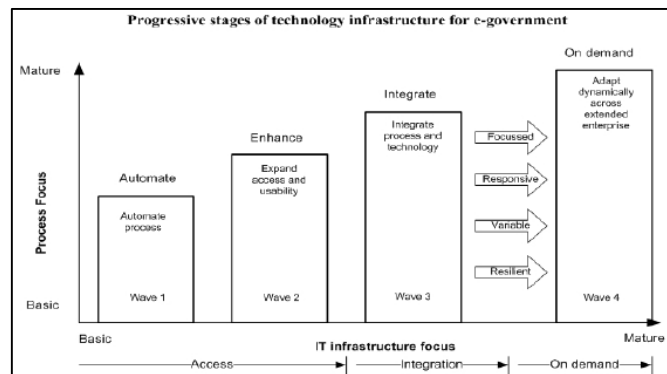
- 3) **Transaction:** Tahap transaksi memungkinkan transaksi seperti membayar untuk penggantian lisensi secara online, membayar pajak atau biaya, atau mengajukan penawaran untuk kontrak pengadaan.
- 4) **Transformation:** Tahap tertinggi, selaras paling dekat dengan konsep pemerintahan, melibatkan penciptaan kembali bagaimana fungsi pemerintah dikandung dan terorganisir.



Gambar 2. 10 Model Gartner Study - Four Phases of e-Government

c. IBM Study – 4 Phases of e-Government

Untuk transformasi e-Government untuk fleksibel, organisasi hasil-terfokus yang warga belajar yang diharapkan, pemerintah perlu mengembangkan pada kemampuan permintaan. Pada lingkungan permintaan akan memerlukan infrastruktur yang terbuka dan terukur, teknologi baru, dan implementasi yang tepat dan ditargetkan proses direkayasa ulang. (IBM Business Consulting Services, 2003, hal. 12)



Gambar 2. 11 Model IBM Study – 4 Phases of e-Government

Evolusi e-government secara keseluruhan dapat dilihat sebagai memiliki empat tahap atau gelombang perubahan mendasar. Gelombang ini perubahan pindah dari Access (Gelombang 1 dan 2) ke Integrasi (Gelombang 3) ke On demand (Gelombang 4), yang merupakan tahap yang dinamis dan sangat responsif. Setiap gelombang ditandai dengan seperangkat prestasi dan tujuan didorong oleh keprihatinan dan tantangan serupa.

- 1) **Automate**: Fokus awal pada warga dan kehadiran web relatif mudah.
- 2) **Enhance**: Pemerintah tidak harus membuat banyak perubahan untuk aplikasi atau kebijakan yang ada untuk mencapai Wave 2.
- 3) **Integrate**: Untuk maju ke arah Wave 3 lebih sulit karena membutuhkan perencanaan yang serius dalam transformasi proses bisnis dan integrasi.
- 4) **On demand**: Untuk maju ke Wave 4, yang merupakan transformasi ke Pada model permintaan melibatkan tiga jalur: model transformasi bisnis, transformasi infrastruktur dan transformasi budaya.

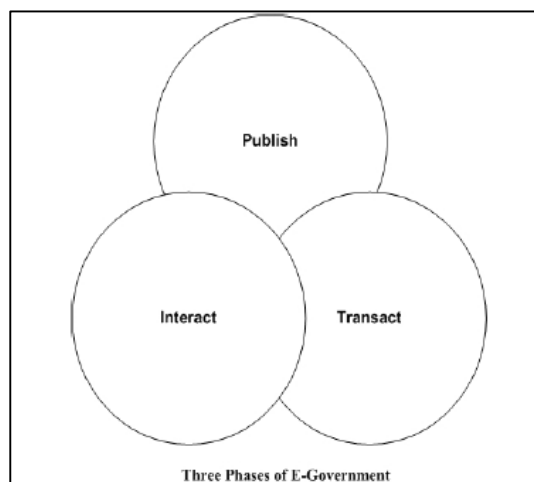
d. UN / ASPA Study – Five Stages of e-Government Development

Divisi PBB untuk Ekonomi Publik dan Administrasi Publik (2001) studi "Benchmarking E-pemerintah: Global Perspektif, Menilai Kemajuan dari negara anggota PBB" mengidentifikasi lima tahap untuk mengukur kemajuan e-Government. Studi mengidentifikasi tahap e-Government sebagai wakil dari tingkat Pemerintah pembangunan terutama didasarkan pada konten dan layanan penyampaian yang tersedia melalui website resmi.

- 1) *Emerging*: Sebuah kehadiran online resmi pemerintah yang dibentuk melalui beberapa situs resmi yang independen. Informasi terbatas, dasar dan statis.
- 2) *Enhanced*: situs Pemerintah meningkatkan; informasi menjadi lebih dinamis. Konten dan informasi diperbarui dengan keteraturan yang lebih besar.
- 3) *Interactive*: Pengguna dapat men-download formulir, pejabat e-mail, berinteraksi melalui web dan membuat janji dan permintaan.
- 4) *Transactional*: Pengguna dapat benar-benar membayar untuk layanan atau melakukan transaksi keuangan online.
- 5) *Seamless*: Integrasi penuh e-jasa melintasi batas-batas administratif. Total integrasi e-fungsi dan jasa melintasi batas-batas administrasi dan departemen.

e. **World Bank study – 3 Phases of e-Government**

Untuk membantu para pembuat kebijakan dalam merancang rencana dan inisiatif mereka sendiri, Pusat Demokrasi dan Teknologi (2002) membagi proses pelaksanaan e-Government menjadi tiga fase. Fase-fase ini tidak tergantung pada satu sama lain, atau perlu satu fase diselesaikan sebelum yang lain dapat dimulai, tetapi secara konseptual mereka menawarkan tiga cara untuk berpikir tentang tujuan e-Government.

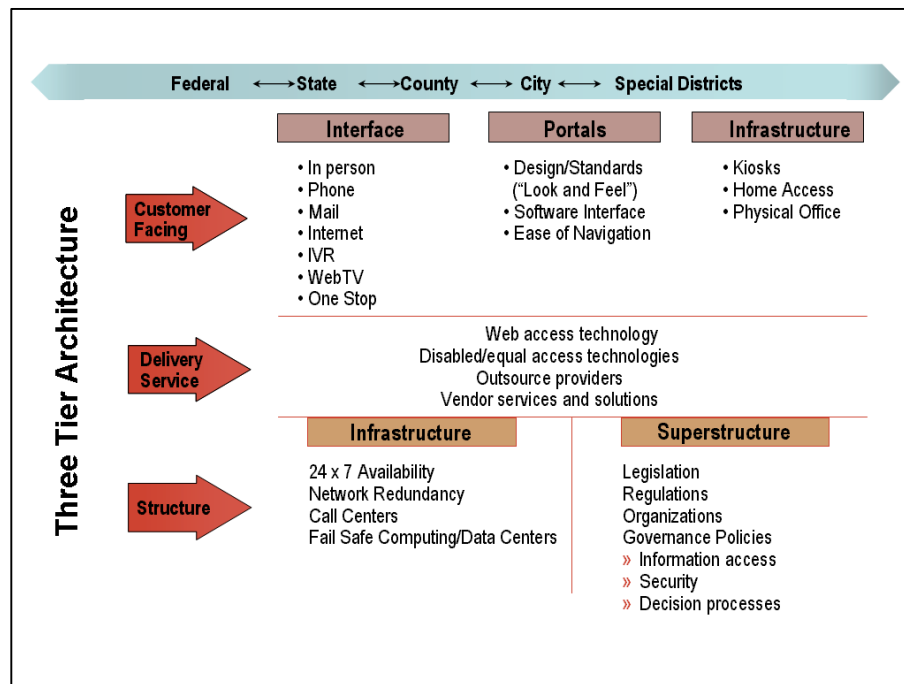


Gambar 2. 12 Model World Bank study – 3 Phases of e-Government

- 1) *Publish*: Publikasikan situs berusaha untuk menyebarkan informasi tentang pemerintah dan informasi yang dihimpun oleh pemerintah sebagai lebar audiens mungkin. Dalam melakukannya, mempublikasikan situs berfungsi sebagai ujung tombak e-Government.
- 2) *Interact*: Interaktif e-Government melibatkan komunikasi dua arah, dimulai dengan fungsi dasar seperti informasi kontak email bagi pejabat pemerintah atau bentuk umpan balik yang memungkinkan pengguna untuk mengirimkan komentar pada usulan legislatif atau kebijakan.
- 3) *Transact*: Membiarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pemerintah atau bisnis bertransaksi dengan pemerintah secara online. Sebuah situs web bertransaksi menawarkan link langsung ke layanan pemerintah, tersedia setiap saat. Situs Transact dapat meningkatkan produktivitas baik di sektor publik dan swasta dengan membuat proses yang membutuhkan bantuan pemerintah atau persetujuan sederhana, cepat, dan lebih murah.

2.1.3.4 Arsitektur e-Government

Sistem pemerintahan di negara-negara besar biasanya memiliki struktur yang disesuaikan dengan bentuk negara dan pembagian wilayah geografisnya. Contohnya adalah negara federal Amerika Serikat yang dibagi menjadi 50 buah negara bagian (state), dimana masing-masing negara bagian dibagi lagi menjadi county dan city (kota). Hal yang sama dilakukan pula oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terbagi menjadi sejumlah propinsi (Daerah Tingkat I), kabupaten dan/atau kotamadya (Daerah Tingkat II), kecamatan (Daerah Tingkat III), dan kota.



Gambar 2. 13 Arsitektur Three Tier pada e-Government

Sistem pembagian semacam ini turut pula mempengaruhi arsitektur e-Government yang dipergunakan. Secara konsep, arsitektur e-Government yang baik untuk diterapkan adalah sistem tiga lapis atau yang kerap dinamakan sebagai Three-Tier Architecture. Dalam konsep ini secara prinsip anatomi sistem informasi e-Government dibagi menjadi tiga lapisan besar, masing-masing adalah: Customer Facing, Delivery Service, dan Structure. Tujuan utama dipisahkannya sebuah kesatuan sistem informasi menjadi tiga bagian besar ini tidak lain adalah untuk mempermudah perencanaan, pembangunan, dan pengembangan sistem e-Government dari berbagai institusi pemerintahan yang ada, agar antar satu sistem dengan sistem lainnya mudah dihubungkan dan diintegrasikan. Secara natural, masing-masing lapisan saling independen (berdiri sendiri), sehingga yang bersangkutan dapat dengan mudah dibangun dan dikembangkan tanpa harus tergantung dengan banyak komponen-komponen terkait.

2.1.4 Statistika untuk Penelitian

Statistika adalah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan cara-cara pengumpulan dan penyusunan data, pengolahan data, dan penganalisisan data, serta penyajian data berdasarkan kumpulan dan analisis data yang dilakukan.

Salah satu ilmu yang mendasari dalam mempelajari statistika adalah peluang atau probabilitas. (Nugoho, 2007)

2.1.4.1 Jenis Statistika

Berdasarkan jenisnya, statistika dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu, Statistika deskriptif dan Statistika Inferensia. Statistika deskriptif adalah statistika yang berkaitan dengan metode atau cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan atau menguraikan data. Statistika deskripsi mengacu pada bagaimana menata, menyajikan dan menganalisis data, yang dapat dilakukan misalnya dengan menentukan nilai rata-rata hitung, median, modus, standar deviasi atau menggunakan cara lain yaitu dengan membuat tabel distribusi frekuensi dan diagram atau grafik. Sedangkan, Statistika inferensia adalah statistika yang berkaitan dengan cara penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari sampel untuk menggambarkan karakteristik dari suatu populasi. Dengan demikian dalam statistika inferensia data yang diperoleh dilakukan generalisasi dari hal yang bersifat kecil (khusus) menjadi hal yang bersifat luas (umum).

2.1.4.2 Jenis Data

Jenis-jenis data dapat dibagi berdasarkan sifatnya, sumbernya, cara memperolehnya, dan waktu pengumpulannya. Menurut sifatnya, jenis-jenis data yaitu:

- **Data Kualitatif:** data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka, misalnya: Kuesioner Pertanyaan tentang suasana kerja, kualitas pelayanan sebuah rumah sakit atau gaya kepemimpinan, dll.
- **Data Kuantitatif:** data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, misalnya: harga saham, besarnya pendapatan, dll.

Jenis-jenis data menurut sumbernya, antara lain:

- **Data Internal:** data internal adalah data dari dalam suatu organisasi yang menggambarkan keadaan organisasi tersebut. Contohnya: suatu perusahaan, jumlah karyawannya, jumlah modalnya, atau jumlah produksinya, dll.

- **Data Eksternal:** data eksternal adalah data dari luar suatu organisasi yang dapat menggambarkan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi hasil kerja suatu organisasi. Misalnya: daya beli masyarakat mempengaruhi hasil penjualan suatu perusahaan.

Jenis-jenis data menurut cara memperolehnya, antara lain:

- **Data Primer (primary data):** data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview, observasi.
- **Data Sekunder (secondary data):** data sekunder adalah data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

Jenis-jenis data menurut waktu pengumpulannya, antara lain:

- **Data cross section,** yaitu data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu (at a point of time) untuk menggambarkan keadaan dan kegiatan pada waktu tersebut. Misalnya; data penelitian yang menggunakan kuesioner.
- **Data berkala (time series data),** yaitu data yang dikumpulkan dari waktu ke waktu untuk melihat perkembangan suatu kejadian/kegiatan selama periode tersebut. Misalnya, perkembangan uang beredar, harga 9 macam bahan pokok penduduk.

2.1.4.3 Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengolahan data statistik dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu: berdasarkan parameter dan variabel. Berdasarkan parameter yang ada statistika dibagi menjadi :

- **Statistika Parametrik,** Berhubungan dengan inferensi statistik yang membahas parameter-parameter populasi; jenis data interval atau rasio; distribusi data normal atau mendekati normal.

- **Statistika Non Parametrik**, Inferensi statistik membahas parameter-parameter populasi; jenis data nominal atau ordinal; distribusi data tidak diketahui atau tidak normal. Sedangkan, berdasarkan jumlah variabel dibagi menjadi:
- **Analisa Univariat**, hanya ada 1 pengukuran (variabel) untuk n sampel atau beberapa variabel tetapi masing-masing variabel dianalisis sendiri-sendiri. Contoh : korelasi motivasi dengan pencapaian akademik.
- **Analisa Multivariat**, Dua atau lebih pengukuran (variabel) untuk n sampel di mana analisis antar variabel dilakukan bersamaan. Contoh : pengaruh motivasi terhadap pencapaian akademik yang dipengaruhi oleh faktor latar belakang pendidikan orang tua, faktor sosial ekonomi, faktor sekolah.

2.1.4.4 Skala Differensial

Skala diferensial yaitu skala untuk mengukur sikap, tetapi bentuknya bukan pilihan ganda maupun checklist, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negative terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh melalui pengukuran dengan skala semantic differential adalah data interval. Skala bentuk ini biasanya digunakan untuk mengukur sikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang. Contoh : Penggunaan skala Semantik Diferensial mengenai gaya kepemimpinan kepala sekolah.

| Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------|
| Demokrasi | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Otoriter |
| Bertanggung jawab | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Tidak bertanggung jawab |
| Member kepercayaan | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mendominasi |
| Menghargai bawahan | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Tidak menghargai bawahan |
| Keputusan diambil bersama | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Keputusan diambil sendiri |

Gambar 2. 14 Skala Diffrensial

Responden yang member penilaian angka 7, berarti persepsi terhadap gaya kepemimpinan kepala sekolah adalah sangat positif; sedangkan responden yang memberikan penilaian angka 1 persepsi kepemimpinan kepala sekolah adalah sangat negative.

2.1.4.5 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah metode analisa data multivariate generasi kedua yang banyak digunakan para penelitian ilmiah. Metode SEM lebih sah dan valid serta dapat digunakan untuk memberikan informasi yang utuh tentang hubungan antara konstruk dan indikator serta hubungan antar konstruk yang dihipotesakan oleh peneliti secara simulatan (Yamin & Kurniawan, 2011). SEM terdiri dari dua submodel yaitu model pengukuran (measurement model) atau juga disebut outer model dan model struktural (structural model) atau yang disebut inner model. Model pengukuran menentukan hubungan antara variabel laten dengan indikator yang diamati. Model struktural menunjukkan hubungan antara variabel laten dengan variabel laten lain. Variabel laten eksogen memiliki alur panah mengarah keluar dan tidak ada yang mengarah ke variabel tersebut. Sementara itu, variabel endogen memiliki setidaknya satu alur panah menuju ke dirinya yang merupakan efek dari variabel lain. SEM memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari multivariat seperti principal component analysis, factor analysis, discriminant analysis atau multiple regression. SEM memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data (Ghozali, 2014).

2.1.4.6 Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) dikembangkan pertama kali oleh Herman Wold (1982). Ada beberapa metode yang dikembangkan berkaitan dengan PLS yaitu model PLS Regression (PLS-R) dan PLS Path Modeling (PLS-PM). PLS Path Modeling dikembangkan sebagai alternatif pemodelan persamaan struktural (SEM) yang dasar teorinya lemah. PLS-PM berbasis varian berbeda dengan metode SEM dengan software AMOS, Lisrel, EQS menggunakan basis kovarian. Ada beberapa hal yang membedakan analisis PLS dengan model analisis SEM yaitu data tidak harus berdistribusi normal, dapat menggunakan sampel kecil, dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan

formatif atau bersifat campuran antara keduanya. PLS mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator (Falk and Miller, 1992)

Terdapat empat alasan mengapa penggunaan PLS-SEM menjadi sangat populer digunakan dalam penelitian (Yamin & Kurniawan, 2011) yaitu :

1. Algoritma PLS tidak terbatas hanya untuk hubungan antara indikator dengan konstruk laten yang bersifat reflektif saja tetapi juga bisa digunakan untuk yang bersifat formatif.
2. PLS dapat digunakan untuk menafsirkan arah hubungan model dengan ukuran sampel yang kecil.
3. PLS dapat digunakan untuk model yang sangat kompleks (terdiri atas banyak variabel dan indikator tanpa mengalami masalah dalam estimasi data).
4. PLS dapat digunakan ketika distribusi data sangat miring (Skew), dimana PLS tidak didasarkan pada asumsi distribusi tertentu.

Dan ada beberapa hal yang membedakan analisis PLS dengan model analisis SEM yang lain :

1. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate.
2. Dapat digunakan sampel kecil. Minimal sampel >30 dapat digunakan.
3. PLS selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.
4. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif
5. PLS mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator (Falk and Miller, 1992)

2.1.4.7 SPSS

SPSS adalah program aplikasi bisnis yang berguna untuk menganalisa data statistik. Versi terbaru program ini adalah SPSS 20, yang dirilis pada tanggal 16 Agustus 2011. Software SPSS dibuat dan dikembangkan oleh SPSS Inc. yang kemudian diakuisisi oleh IBM Corporation. Perangkat lunak komputer ini

memiliki kelebihan pada kemudahan penggunaannya dalam mengolah dan menganalisis data statistik. Fitur yang ditawarkan antara lain IBM SPSS Data Collection untuk pengumpulan data, IBM SPSS Statistics untuk menganalisis data, IBM SPSS Modeler untuk memprediksi tren, dan IBM Analytical Decision Management untuk pengambilan keputusannya.

Program SPSS banyak diaplikasikan dan digunakan oleh kalangan pengguna komputer di bidang bisnis, perkantoran, pendidikan, dan penelitian. SPSS merupakan software komersial dengan harga lisensi \$5,120 USD. SPSS dapat dijalankan di sistem operasi Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac OS, dan Linux. Untuk menginstall versi terbaru program ini, komputer Windows Anda harus memiliki spesifikasi minimal menggunakan prosesor Intel atau AMD dengan kecepatan 1 GHz, memori (RAM) 1 GB, resolusi monitor 1024x768 piksel, dan harddisk dengan kapasitas kosong minimal 800 MB.

2.1.4.8 SmartPLS

SmartPLS banyak digunakan untuk menganalisis SEM berbasis komponen. Merupakan teknik alternatif dari SEM berbasis variance seperti AMOS dan LISREL. Software ini dikembangkan oleh institute of Hamburg Jerman dan dapat didownload gratis (tapi harus register terlebih dahulu). SmartPLS adalah aplikasi perangkat lunak untuk (grafis) pemodelan jalur dengan variabel laten (LVP). The partial least squares (PLS)-method (PLS) yang digunakan untuk analisis LVP-in software ini. Smart PLS menggunakan bahasa JAVA, jadi sebelum menggunakan SmartPLS ada baiknya diinstall terlebih dahulu Java Runtime Environment (JRE) yang juga dapat didownload gratis di situs Sun Microsystem. Ada beberapa keunggulan dari software SmartPLS, yaitu:

1. Orientasi analisis smartPLS lebih ke arah prediksi bukan konfirmasi model.
2. Pendekatan smartPLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
3. SmartPLS mampu mengkonfirmasi teori dan menjelaskan hubungan.
4. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil dan data dalam analisis samrtPLS tidak harus memiliki distribusi normal.

5. SmartPLS mampu menguji model formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (rasio kategori, Likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya

Pengerjaan tesis ini dilakukan dengan mengacu pada beberapa penelitian, antara lain:

- a. *“Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis e-Government (e-Services) di Makassar”*, oleh Hasniati, et al. pada tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan warga Makassar Kota untuk layanan publik berbasis *e-government* serta kebijakan pengembangan *e-government* di Kota Makassar. Hasil temuan dari penelitian ini yaitu dukungan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-governement* masih rendah, hal ini ditunjukkan dari hasil survei terhadap 450 responden, 389 responden (86,4%) menyatakan dirinya belum pernah menggunakan layanan publik berbasis elektronik, sedangkan 61 responden (13,6%) yang menyatakan dirinya sudah pernah menggunakan layanan publik.

Tabel 2. 1 Tanggapan Warga tentang Penggunaan Layanan Berbasis Elektronik

| No | Pernah atau tidak pernah menggunakan layanan publik berbasis elektronik | Jumlah | Presentase |
|-------|---|--------|------------|
| 1 | Pernah | 61 | 13,6% |
| 2 | Tidak pernah | 389 | 86,4% |
| Total | | 450 | 100% |

Sumber: Hasil Olahan Kuisoner, 2009

Dari segi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* ditemukan 48,4% responden menyatakan dirinya lebih baik dilayani oleh petugas dari pada dengan *e-lektronik* dikarenakan beberapa alasan, antara lain adalah sebagai berikut: (1) belum terbiasa dengan elektronik, (2) lebih sederhana, (3) mudah berkomunikasi dengan petugas, (4) petugas mendatangi pelanggan, dan (5) sudah menjadi kebiasaan. Sedangkan 38,2% lebih baik dengan elektronik dikarenakan alasan sebagai berikut: (1)

lebih aman, (2) lebih efisien, (3) tingkat kepastiannya lebih tinggi dibandingkan dengan petugas, dan (4) lebih transparan. 13,4% Sisanya tidak memberikan pendapat.

Tabel 2. 2 Tanggapan Warga Terkait Penggunaan Layanan Publik antara Petugas & Elektronik

| No | Lebih baik mengguakan elektonik dibanding petugas | Jumlah | Presentase |
|-------|---|--------|------------|
| 1 | Lebih baik dengan elektronik | 172 | 38,2% |
| 2 | Lebih baik dengan petugas | 218 | 48,4% |
| 3 | Tidak ada pendapat | 60 | 13,4% |
| Total | | 450 | 100% |

Sumber: Hasil Olahan Kuisoner, 2009

Dari segi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis e-government ditemukan 50,7% responden yang menyatakan setuju apabila pelayanan publik tertentu diberikan melalui elektronik, dikarenakan : (1) lebih efisien dan efektif, (2) lebih memudahkan, (3) lebih transparan. Sedangkan 38,9 % responden menyatakan tidak setuju dikarenakan (1) menyulitkan, (2) sudah baik dengan petugas, (3) tidak mengerti menggunakan, dan (4) tidak perlu.

Tabel 2. 3 Tanggapan Warga terhadap setuju atau tidak atas layanan berbasis ICT

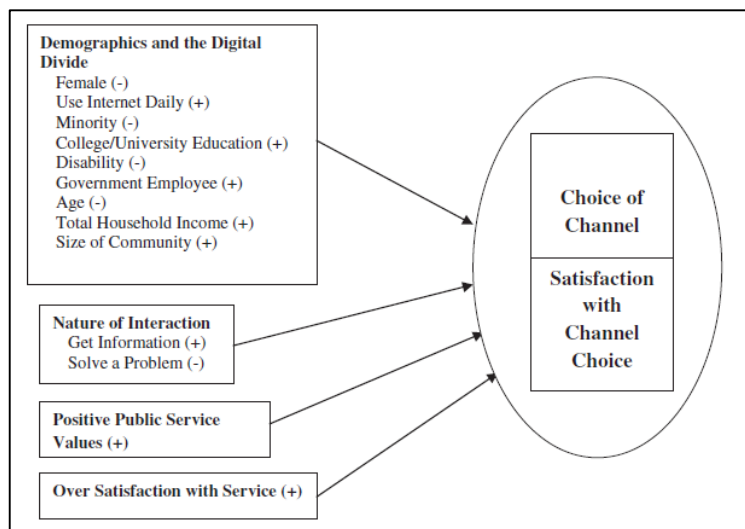
| No | Setujukah anda jika pelayanan publik dilakukan melalui elektronik ? | Jumlah | Presentase |
|-------|---|--------|------------|
| 1 | Setuju | 228 | 50,7% |
| 2 | Tidak Setuju | 175 | 38,9% |
| 3 | Tidak ada pendapat | 47 | 10,4% |
| Total | | 450 | 100% |

Sumber: Hasil Olahan Kuisoner, 2009

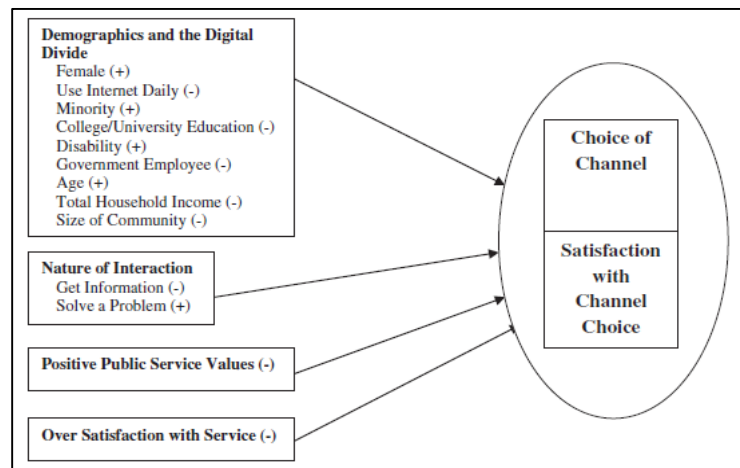
Batasan pada penelitian ini, peneliti lebih terfokus kepada persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di kota Makassar. Persepsi masyarakat di ukur dengan melakukan survei terhadap penerimaan masyarakat terhadap pelayanan publik secara eletronik atau kontak langsung dengan pemerintah. Sedangkan, harapan masyarakat di ukur dengan melakukan survei terhadap jumlah masyarakat yang setuju maupun tidak setuju terhadap pelayanan publik

berbasis e-government. Dari hasil survei tersebut juga dikemukakan alasan atas pilihan persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, pada penelitian ini belum terdapat model konseptual yang menggambarkan faktor-faktor alasan terhadap persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis e-government. Selain itu, penelitian ini juga belum meninjau dari model-model pengiriman pelayanan publik berbasis e-government.

- b. *“Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government traditional service delivery”*, oleh Christopher G.R dan M. Turner tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa menjelaskan penggunaan warga e-government dibandingkan dengan saluran tradisional ketika mereka ingin mendapatkan informasi atau menerima layanan dari pemerintah mereka? serta Faktor-faktor apa menjelaskan kepuasan warga dengan e-government dibandingkan dengan saluran pelayanan tradisional? Penelitian ini menggunakan uji Logistic Regression dengan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 15 Model penelitian choice of channel and Statisfication with e-governmet



Gambar 2. 16 Model penelitian choice of channel and Satisfication with Tradisional

Dari model diatas dilakukan pengujian logistik regression antara variabel predictor berupa *demographics & digital divide*, *nature of interaction*, *positive public service value* dan *over satisfication with service* dengan variabel dependen *choice of channel* dan *satisfication with channel coice*. Seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2. 4 Variabel dan Item pengukuran dari penelitian Channel Choice

| Variabel | Item Pengukuran |
|--|---|
| Demographics and the digital divide | |
| Female | <p>Jenis Kelamin Anda ? Laki-laki / Perempuan</p> <p>H1a. Perempuan tidak memilih menggunakan Online untuk memenuhi layanan publiknya</p> <p>H1b. Perempuan lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya</p> |
| Use Internet Daily | <p>Apakah Anda menggunakan Internet Setiap Hari ? Ya / Tidak</p> <p>H2a. Orang yang menggunakan internet setiap hari lebih memilih menggunakan Online untuk memenuhi layanan publiknya</p> <p>H2b. Orang yang tidak menggunkan internet setiap hari lebih memilik datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya</p> |

| | |
|--------------------------------|---|
| Minority | <p>Apakah Anda termasuk kelompok Minoritas ? Ya/Tidak</p> <p>H3a. Orang yang tidak termasuk kelompok minoritas lebih memilih menggunakan Online untuk memenuhi layanan publiknya.</p> <p>H3b. Orang yang termasuk minoritas lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya</p> |
| Collage / University Education | <p>Apakah Anda termasuk Mahasiswa / Alumni Kampus ? Ya/Tidak</p> <p>H4a. Orang yang latar belakang pendidikannya Universitas lebih memilih menggunakan Online untuk memenuhi layanan publiknya</p> <p>H4b. Orang yang latar belakang pendidikannya tidak pernah menempuh studi Universitas lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya.</p> |
| Disability | <p>Apakah Anda termasuk penyandang Cacat ? Ya/Tidak</p> <p>H5a. Orang yang bukan penyandang cacat lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya.</p> <p>H5b. Orang yang termasuk penyandang cacat lebih memilih datang ke Kantor dalam memenuhi layanan publiknya.</p> |
| Government Employee | <p>Apakah Anda termasuk pegawai pemerintahan ? Ya/Tidak</p> <p>H6a. Orang yang bekerja sebagai pegawai pemerintah lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya</p> <p>H6b. Orang yang tidak bekerja sebagai pegawai pemerintah lebih memilih datang ke Kantor dalam memenuhi layanan publiknya.</p> |

| | |
|------------------------------|---|
| Age | <p>Berapa Usia Anda ?</p> <p>Range 1-6</p> <p>H7a. Orang yang tergolong muda lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya.</p> <p>H7b. Orang yang tergolong tua lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya.</p> |
| Total Household Income | <p>Berapa Penghasilan Anda dalam sebulan ? Range 1-7</p> <p>H8a. Orang yang jumlah penghasilannya tinggi lebih memilih menggunakan Online untuk memenuhi layanan publiknya.</p> <p>H8b. Orang yang jumlah penghasilannya rendah lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya</p> |
| Size Community | <p>Berapa Jumlah Komunitas yang Anda Ikuti ? Range 1-6</p> <p>H9a. Orang yang jumlah komunitasnya tinggi lebih memilih menggunakan Online untuk memenuhi layanan publiknya.</p> <p>H9b. Orang yang jumlah komunitasnya rendah lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya.</p> |
| Nature of Interaction | |
| Get Information | <p>Apakah Anda Ingin Mendapatkan Informasi ? Ya/Tidak</p> <p>H10a. Orang yang keperluannya untuk mendapatkan informasi lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya</p> <p>H10b. Orang yang keperluannya bukan untuk mendapatkan informasi lebih memilih datang ke Kantor untuk memenuhi layanan publiknya</p> |

| | |
|--|---|
| Solve Problem | <p>Apakah Anda ingin Menyelesaikan Masalah? Ya/Tidak</p> <p>H11a. Orang yang keperluannya bukan untuk menyelesaikan permasalahan lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya</p> <p>H11b. Orang yang keperluannya untuk menyelesaikan maslaah lebih memilih datang ke Kantor dalam memenuhi layanan publiknya</p> |
| Positive Public Service | <p>Apakah Anda menganggap penting layanan publik yang positif? Ya/Tidak</p> <p>H12a. Orang yang menganggap penting pelayanan publik yang positif lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya.</p> <p>H12b. Orang yang menganggap tidak penting dengan layanan publik yang positif lebih memilih datang ke Kantor dalam memenuhi layanan publiknya</p> |
| Over Satisfication with Service | <p>Anda Puas dengan Layanan Publik secara keseluruhan ? Ranga 1-5</p> <p>H13a. Orang yang puas dengan layanan publik secara keseluruhan lebih memilih menggunakan Online dalam memenuhi layanan publiknya</p> <p>H13b. Orang yang tidak puas dengan layanan publik secara keseluruhan lebih memilih datang ke Kantor dalam memenuhi layanan publiknya</p> |

c. *“Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success”*, oleh Fengyi Lin, et all. Tahun 2011. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan model yang sukses dari sistem e-Government Gambia untuk membantu Gambia dengan operasi pemerintah yang lebih efisien dan hemat biaya. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa inti konstruksi dari TAM

memiliki pengaruh yang kuat pada user-niat terhadap produk e-Government. Ini berarti bahwa pemerintah Gambia berpotensi dapat memanfaatkan temuan TAM studi ini dalam pengaturan kontekstual lain desain dan mempromosikan implementasi lebih lanjut dari sistem e-Government

- d. *“e-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation”*, oleh Sevgi Ozkan & Irfan Emrah Kanat tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu model yang mampu menjelaskan adopsi e Pemerintah dan instrumen pengukuran terkait - survei - telah dikembangkan dan divalidasi dalam studi ini. Dalam posting Technology Acceptance Model (TAM) pendekatan, teori perilaku yang direncanakan (TPB) diperpanjang agar sesuai dengan persyaratan e-Government konteks. Hasil menunjukkan bahwa model adalah peningkatan dari TAM dalam hal daya prediksi. Kepercayaan konstruksi, dirasakan kontrol dan sikap perilaku berhasil menjelaskan niat untuk menggunakan layanan e-Government. Temuan yang disajikan dalam penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi para peneliti dan pembuat kebijakan ketika berhadapan dengan layanan e-Government.
- e. *“e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels”*, oleh Mahmud Akhter Shareef, et all. Tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor kritis yang memungkinkan warga negara untuk mengadopsi e-Government (e-Gov) pada berbagai tahap layanan jatuh tempo. Dari hasil penelitian ini, peneliti telah mengamati dua perbedaan ontologis dari literatur hadir dalam perilaku adopsi e-Gov di mana perspektif organisasi dan keuangan memiliki implikasi yang berbeda atas perilaku adopsi teknologi. Pertama, model teknologi adopsi (TAM), teori difusi inovasi yang (DOI), dan teori perilaku yang direncanakan (TPB) tidak dapat menangkap dan menentukan esensi lengkap perilaku adopsi e-Gov warga. Kedua, perilaku adopsi e-Gov juga berbeda berdasarkan tingkat kematangan layanan, yaitu, ketika karakteristik fungsional dari perspektif organisasi, teknologi, ekonomi, dan sosial e-Gov berbeda.

- f. *“Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study”*, oleh Babita Gupta, et al. Tahun 2008. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan ICT untuk meningkatkan pemerintah-ke-karyawan interaksi dalam organisasi pemerintah di negara berkembang. Kami meneliti perilaku adopsi ini dengan memanfaatkan Teori Unified Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT) yang menyediakan pandangan integratif penerimaan pengguna. Kami menemukan bahwa kinerja dan usaha harapan, pengaruh sosial dan kondisi memfasilitasi semua dampak positif penggunaan ICT.
- g. *“Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation”*, oleh Vishanth Weerakkody, et al. tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran perantara dalam memfasilitasi adopsi e pemerintah dan difusi menggunakan survei studi empiris dari 502 peserta di Madinah Kota yang berbasis di Arab Saudi. Model UTAUT diperpanjang digunakan sebagai landasan teori memanfaatkan kepercayaan di Internet dan Perantara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan e-government, yaitu, ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, dan kepercayaan dari perantara. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara memfasilitasi kondisi dan perilaku penggunaan membuktikan bahwa perantara dapat mempengaruhi adopsi layanan e-government.
- h. *“Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres”*, oleh Anastasia Voutinioti tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku adopsi warga terhadap Citizen Layanan Centers' (CSC) berbasis e-Government di Yunani. Penelitian ini memvalidasi model UTAUT dalam konteks Yunani berfokus pada pentingnya CSC sebagai perantara. Sebuah validasi sem model yang diusulkan mengungkapkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *trust of intermediary* played by CSCs, *trust of the government*, *trust of internet* ' '

dan *social influence* adalah kunci drivers mempengaruhi langsung atau tidak langsung niat pengguna. Memvalidasi model UTAUT dalam konteks Yunani berfokus pada pentingnya CSC sebagai perantara.

- i. *“Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology”*, oleh Yi-Shun Wang & Ying-Wei Shih tahun 2009. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor penentu perilaku penggunaan mengenai kios informasi dan efek moderasi usia dan perbedaan gender pada hubungan antara faktor-faktor penentu dan perilaku niat / penggunaan tingkah laku. Data dikumpulkan dari 244 responden di Taiwan diuji terhadap model penelitian dengan menggunakan teknik pemodelan persamaan struktural. Hasil sebagian mendukung penerapan dari UTAUT di konteks kios informasi. Temuan penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting untuk penelitian dan praktek pengembangan informasi kios dan implementasi.
- j. *“Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM”*, oleh Tiago Oliveira, et al. Tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menggabungkan kekuatan dari tiga IS teori yaitu, *task technology fit (TTF) model*, *unified theory of acceptance and usage of technology (UTAUT)*, dan *initial trust model (ITM)*. Manfaat dari penelitian ini menawarkan wawasan berharga untuk para pengambil keputusan yang terlibat dalam imple-pemikiran dan penyebaran layanan mBanking. Bagi peneliti, kertas menyoroti manfaat mengintegrasikan TTF, UTAUT dan ITM dalam pengembangan kerangka pendukung keputusan untuk mempelajari adopsi teknologi baru.
- k. *“Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT)”*, oleh Nripendra P.Rana dan Yogesh K.Dwivedi tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor (seperti *outcome expectation*, *affect*, *anxiety*, *self-efficacy* dan *social influence*) yang mempengaruhi niat untuk mengadopsi sistem pemerintahan elektronik berupa

OPGRS. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian di mana validasi model SCT (Compeau & Higgins, 1995) tidak dilakukan oleh studi penelitian lain pada adopsi e-government. Pada penelitian ini belum divalidasi sistem ini untuk konteks budaya dan geografis tertentu.

1. *“Determining the type of e-government use”*, oleh Taewoo Nam tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk memahami apa yang menentukan tingkat penggunaan e-government untuk beberapa tujuan dengan menganalisis data Survey Online Pemerintah bahwa Pew Internet dan American Life Project yang tersedia. Terdapat tiga tujuan utama penggunaan e-government yang diidentifikasi sebagai: penggunaan layanan, penggunaan informasi, dan penelitian kebijakan. Tingkat penggunaan e-government untuk tujuan tertentu diprediksi oleh lima set penentu: faktor psikologis adopsi teknologi, pikiran sipil, saluran informasi, kepercayaan dalam pemerintahan, dan karakteristik sosio-demografis dan pribadi.
- m. *“Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-service: The case of Lebanon”*, oleh Rania Fakhoury & Benoit Aubert tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara faktor *active citizenship, trustworthiness* dengan niat perilaku pengguna pelayanan publik berbasis elektronik. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara keduanya dengan niat perilaku., dimana warga negara yang aktif adalah seorang aktor yang berpartisipasi dalam masyarakat sipil, masyarakat dan / atau kehidupan politik (Hoskins & Mascherini, 2008) memiliki potensi besar untuk berpartisipasi dalam proses transformasi, desain dan penggunaan pribadi, murah, kualitas tinggi, e-layanan aman yang akan beradaptasi dengan harapan dan kebutuhan mereka (Fakhoury & Aubert, 2013, hlm. 38).
- n. *“Public e-Service Development: Understanding citizen’s conditions for participation”*, oleh Holgersson dan Fredrik Karlsson tahun 2014. Tujuan dari makalah ini adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana warga bersedia dan

memiliki kemampuan untuk memenuhi tujuan pengguna terkait sekolah partisipasi tiga pengguna: Desain Partisipatif (PD), User-Centred Desain (UCD) dan User Inovasi (UI) dalam konteks pembangunan eservice publik.

- o. *“The use of e-government service and the internet: The role of socio-demographic, economic and geographical predictors”*, oleh Sakari Taipale tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh faktor-faktor sosio demografi, ekonomi dan geografis terhadap penggunaan layanan e-government dan internet.
- p. *“Testing a bi-factor model to disentangle general and specific factors of motivation in self-determination theory”*, oleh Katie E. Gunnel & Patrick Gaudreau tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa kegunaan model bi-faktor untuk menguraikan motivasi umum dan motivasi tertentu (misalnya, amotivation, eksternal, introjected, diidentifikasi, dan peraturan intrinsik) dalam kaitannya dengan kemajuan tujuan dan aktivitas fisik (PA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa model bi-faktor eksploratori menetapkan peraturan motivasi sebagai faktor spesifik dan motivasi umum sebagai faktor umum adalah cocok dengan data.
- q. *“Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)”*, oleh Leonita Ayu tahun 2014. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi e-Government oleh masyarakat terhadap Surabaya Single Windows agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan sistem baru ini. Analisis penerapan SSW di Surabaya dilakukan menggunakan model Government Adoption Model (GAM) dan untuk penghitungan analisis akan menggunakan Structural Equation Model (SEM) Hasil dari tugas akhir ini adalah berupa analisis penerapan Surabaya Single Window, serta analisis faktor-faktor kritis yang mempengaruhi masyarakat Surabaya dalam mengadopsi SSW, serta rekomendasi kepada Pemerintah Kota Surabaya agar dapat mengembangkan SSW sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, kebanyakan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah diteliti sebelumnya lebih banyak meneliti tentang adopsi masyarakat terhadap penggunaan e-government berdasarkan model dasar maupun model pengembangan adopsi lainnya seperti TRA, TPB, TAM, UTAUT, GAM, dan model adopsi lainnya seperti yang telah dilakukan dalam penelitian (Lin, Fofanah, & Liang, 2011), (Ozkan & Kanat, 2011), (Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi, 2011), (Gupta, Dasgupta, & Gupta, 2008), (Weerakkody, El-Haddadeh, Al-Sobhi, Shareef, & Dwivedi, 2013), (Voutinioti, 2013), (Rana & Dwivedi, 2015), (Fakhoury & Aubert, 2015), (Dewi, 2014). Sedangkan penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai literatur utama pada penelitian ini yang dilakukan oleh (Hasniati & Hamsah, 2010) terbatas pada perspektif dan harapan masyarakat terhadap penggunaan *e-government* dengan aspek tinjauan kondisi di lapangan terkait pengalaman masyarakat yang belum ataupun sudah pernah menggunakan e-government, serta penelitian yang dilakukan (Reddick & Turner, 2012) terbatas pada pemilihan warga terhadap jenis saluran dan kepuasan pelayanan publik berupa tradisional ataukah e-government. Namun, belum dilakukan penelitian terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi masyarakat selaku pengguna dalam memilih sistem layanan publik tersebut.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan berdasarkan penelitian sebelumnya dengan menggabungkan dan memodifikasi dari model dan variabel penelitian sebelumnya untuk menjawab keterbatasan penelitian sebelumnya guna menguji dan membuktikan secara empiris pilihan Masyarakat Surabaya terhadap sistem layanan publik antara *Traditional System* dan *E-government System*, ditinjau dari aspek karakteristik pengguna (siapa?), pola penggunaan (melakukan apa?) dan motivasi penggunaan layanan publik (karena apa?)

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

Pada bab ini akan menjelaskan tentang kerangka konsep penelitian yang akan dilakukan meliputi konstruk umum konseptual model, hipotesis penelitian serta definisi operasional.

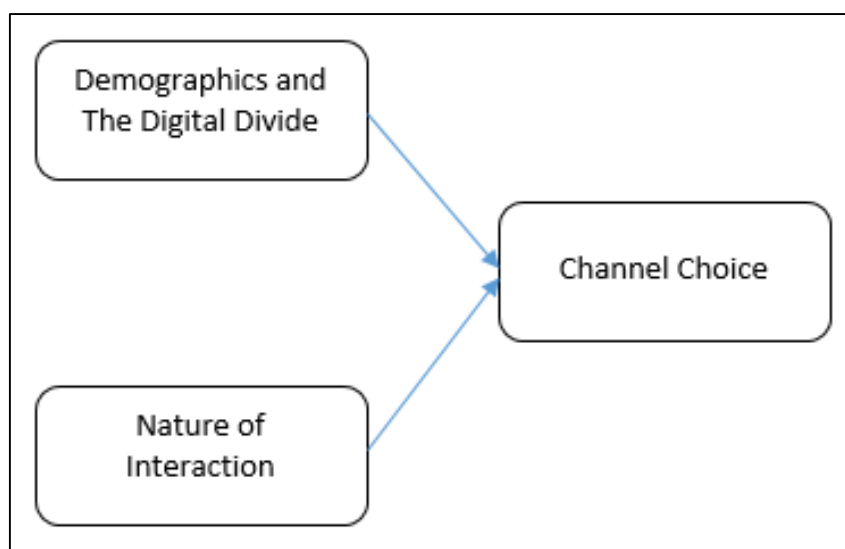
3.1 Konstruk Umum Konseptual Model

Dalam penelitian ini akan dikembangkan sebuah model yang pada bagian ini dijelaskan sebagai kerangka konseptual. Kerangka konseptual merupakan penjelasan yang menyeluruh tentang teori yang menjadi acuan dasar yang dipadukan dengan hasil penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya sehingga memunculkan sebuah gagasan atas suatu permasalahan untuk dapat dikaji lebih lanjut. Penelitian ini berfokus pada konsep adopsi teknologi pada Masyarakat Surabaya terhadap pilihan layanan publik antara sistem tradisional, yaitu dengan cara berkunjung langsung ke kantor pemerintahan setempat ataukah sistem modern berbasis elektronik yang dikenal dengan istilah *e-government*. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang dapat merubah perilaku masyarakat selaku pengguna layanan publik dari sistem tradisional menuju sistem *e-government*, baik masyarakat yang tetap konsisten memilih layanan publik dengan sistem tradisional maupun masyarakat yang memilih untuk beralih menggunakan sistem *e-government*. Selain itu, peneliti juga tertarik meneliti lebih jauh tentang karakteristik masyarakat, sifat interaksi dan motivasi mereka dalam menggunakan sistem layanan publik tersebut serta bagaimana hubungan ketiganya.

Untuk membantu memecahkan permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini, peneliti membangun kerangka umum konseptual model dari berbagai jurnal penelitian sebelumnya yang fokus membahas tentang *adoption models*, *citizens*, *public services*, *e-government* dan *channel choice*. Salah satu jurnal utama yang dijadikan acuan dalam membangun model penelitian ini yaitu, penelitian yang telah dilakukan oleh Hasniati pada tahun 2010 yang berjudul “Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis e-Government (e-

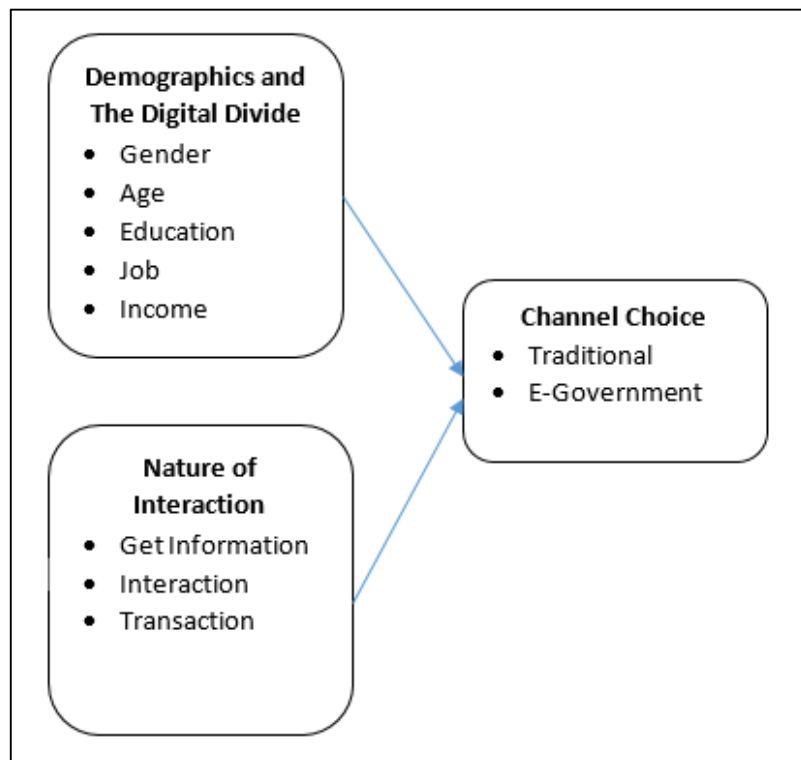
Services) di Makassar”. Pada penelitian Hasniati tersebut, peneliti hanya meneliti tentang persepsi & harapan Warga Makassar terhadap pelayanan publik berbasis *e-government*. Akan tetapi, belum dilakukan penelitian lebih jauh tentang karakteristik dan sifat interaksi masyarakat selaku pengguna layanan publik tersebut. Sedangkan, jurnal lain yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu, “*Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-governent traditional service delivery*” yang dilakukan oleh Christopher G.R dan M. Turner tahun 2012, dimana pada penelitian tersebut meneliti tentang faktor-faktor apa yang menyebabkan Warga Kanada lebih memilih menggunakan layanan publik berbasis *e-governement* dibandingkan dengan layanan publik berbasis tradisional.

Kerangka konseptual pertama yang dibangun oleh peneliti bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan kedua yaitu, sistem pengiriman layanan publik yang lebih dipilih oleh Masyarakat Surabaya antara tradisional dengan *e-government* serta karakteristik dan sifat interaksi masyarakat selaku pengguna layanan publik kedua sistem tersebut. Peneliti membangun konstruk yang terdiri dari variabel pilihan saluran (*channel choice*), demografi dan kesenjangan digital (*demographics and digital divide*) serta sifat interaksi (*nature of interaction*) merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Christopher G.R dan M. Turner tahun 2012 tersebut, seperti yang di tunjukkan pada **Gambar 3.1** sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Pertama: *Demographics & Digital Divide, Nature of Interaction dan Channel Choice*

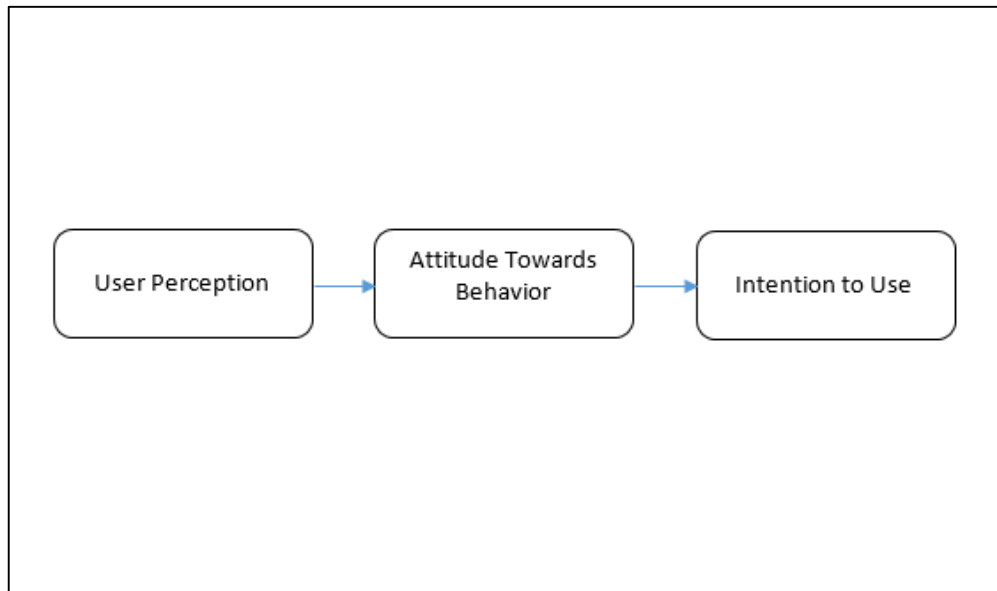
Pada kerangka konseptual pertama di atas yang berperan sebagai variabel dependen yaitu variabel pilihan saluran (*channel choice*), sedangkan yang berperan sebagai variabel independen yaitu variabel demografi & kesenjangan digital (*demographics & digital divide*) serta variabel sifat interaksi (*nature of interaction*). Hal ini menunjukkan bahwa pilihan saluran dipengaruhi oleh demografi & kesenjangan digital serta sifat interaksi pengguna layanan publik. Selain itu, variabel demografi dan kesenjangan digital diukur tidak langsung dengan indikatornya yaitu jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pendidikan terakhir (*education*), pekerjaan (*job*) dan pendapatann (*income*). Sedangkan, variabel sifat interaksi diukur tidak langsung dengan indikatornya yaitu informasi (*information*), interaksi (*interaction*) dan transaksi (*transaction*). Adapun variabel pilihan saluran diukur langsung dengan item pengukurannya yaitu tradisional dan *e-government* seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 3.2** sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Model 1: Penelitian Deskriptif Kuantitatif

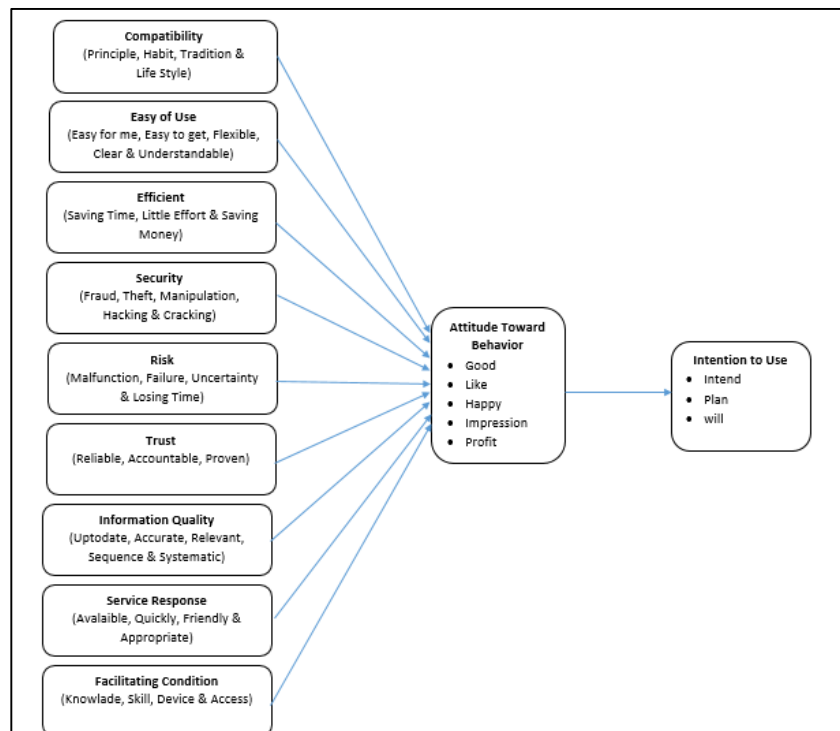
Kerangka konseptual kedua yang dibangun oleh peneliti bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, yaitu faktor-faktor apa yang mempengaruhi motivasi pilihan saluran pelayanan publik Masyarakat Surabaya baik secara tradisional maupun *e-government*. Peneliti membangun konstruk yang

terdiri dari variabel persepsi pengguna (*user perception*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) serta niat untuk menggunakan (*intention to use*) merujuk pada beberapa model penelitian TRA, TPB, TAM, UTAUT, GAM dan model adopsi lainnya, seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 3.3** sebagai berikut:



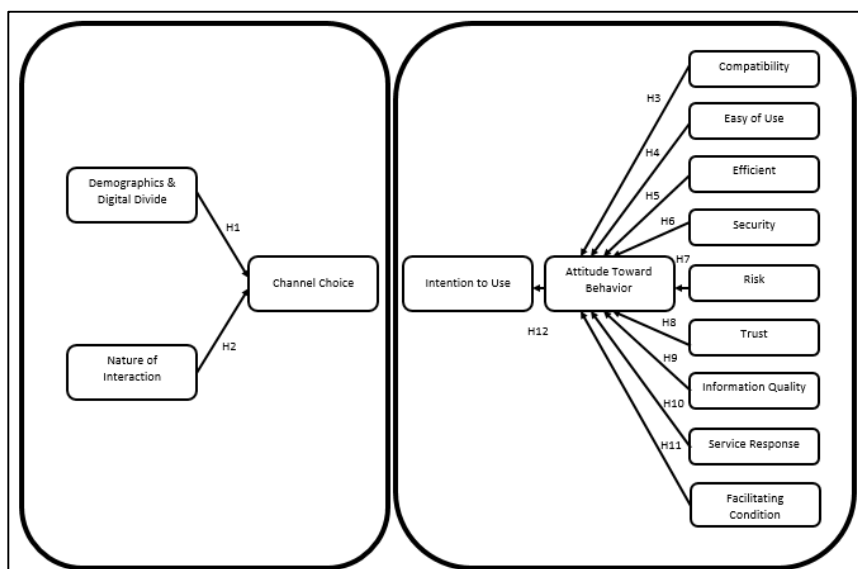
Gambar 3. 3 Kerangka Konseptual Kedua: *User Perception, Attitude Towards Behavior* dan *Intention to Use*

Pada kerangka konseptual kedua di atas yang berperan sebagai variabel dependen yaitu variabel minat perilaku (*behavioral intention*) dan variabel sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), sedangkan yang berperan sebagai variabel independen yaitu persepsi pengguna (*user perception*). Hal ini menunjukkan bahwa minat perilaku dan sikap terhadap perilaku dipengaruhi oleh persepsi pengguna. Selain itu, variabel niat untuk menggunakan diukur langsung dengan item pengukurannya yaitu niat (*intend*), rencana (*plan*) dan akan (*will*). Sedangkan, variabel sikap terhadap perilaku diukur langsung dengan item pengukurannya yaitu baik (*good*), suka (*like*), senang (*happy*), kesan (*impression*) dan untung (*profit*). Adapun variabel persepsi pengguna diukur tidak langsung dengan indikatornya yaitu kesesuaian (*compatibility*), mudah (*easy of use*), efisien (*efficient*), keamanan (*security*), resiko (*risk*), kepercayaan (*trust*), kualitas informasi (*information quality*), tanggapan layanan (*service response*) serta kondisi memfasilitasi (*facilitating condition*) seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 3.4** sebagai berikut:



Gambar 3. 4 Model 2: Penelitian Kausalitas

Berdasarkan 2 (dua) kerangka konseptual di atas, maka peneliti menyusun dan mengembangkannya menjadi suatu model penelitian terkait adopsi pelayanan publik yang lebih dipilih Masyarakat Surabaya: Tradisional ataukah *e-government* seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 3.5** sebagai berikut:



Gambar 3. 5 Model Penelitian: Pilihan Masyarakat Surabaya terhadap Layanan Publik antara Tradisional ataukah *e-Government*

3.2 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini mencoba untuk memberikan kajian yang mencukupi terkait dengan adopsi teknologi pada Masyarakat Surabaya terhadap pilihan layanan publik antara sistem tradisional ataukah berbasis *e-government* . Berdasarkan kajian dari beberapa teori dan literatur penelitian terdahulu, ditemukan beberapa celah yang akan dikaji lebih mendalam melalui penelitian ini:

3.2.1 Hubungan Antara Demografi & Kesenjangan Digital (*Demographics & Digital Divide*) dengan Pilihan Saluran (*Channel Choice*)

Kajian pertama, peneliti mengamati tentang hubungan antara demografi & kesenjangan digital dengan pilihan saluran. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengamati lebih jauh lagi tentang pengaruh faktor kesenjangan digital yang dipengaruhi oleh jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan serta pendapatan (Morgeson et al., 2010; Mossberger, Tolbert, & Stansbury 2003) terhadap pilihan saluran pelayanan publik Masyarakat Surabaya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa pengguna layanan publik yang memiliki karakteristik: *laki-laki, usia muda, lulusan perguruan tinggi, pegawai negeri sipil dengan pendapatan serta frekuensi penggunaan internet tiap harinya tinggi* cenderung memilih *menggunakan layanan publik berbasis e-government*. Sedangkan, pengguna layanan publik yang memiliki karakteristik: *perempuan, usia tua, bukan lulusan perguruan tinggi, non pns dengan pendapatan serta frekuensi penggunaan internet tiap harinya rendah* cenderung memilih *menggunakan layanan publik dengan sistem tradisional* (Reddick, C.G & Turner M, 2012). Untuk itu, peneliti ingin menguji dan membuktikan hubungan antara faktor-faktor demografi & kesenjangan digital terhadap pilihan saluran dengan mengajukan hipotesis sbb:

Hipotesis 1 (H1) : Demografi & Kesenjangan digital berpengaruh terhadap Pilihan Saluran

3.2.2 Hubungan Antara Sifat Interaksi (*Nature of Interaction*) dengan Pilihan Saluran (*Channel Choice*)

Kajian kedua, peneliti mengamati tentang hubungan antara sifat interaksi dengan pilihan saluran. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengamati lebih jauh lagi tentang pengaruh sifat interaksi yang terdiri dari beberapa pola penggunaan pelayanan publik, seperti mendapatkan informasi, berinteraksi dengan petugas dan transaksi pelayanan publik (Pieterse & van Dijk, 2007) terhadap pilihan saluran Masyarakat Surabaya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa pengguna layanan publik yang bertujuan untuk mendapatkan informasi seputar layanan publik cenderung memilih layanan publik berbasis *e-government*. Sedangkan, pengguna layanan publik yang memiliki tujuan untuk transaksi pelayanan publik cenderung memilih layanan publik dengan sistem tradisional (Reddick, C.G & Turner M, 2012). Untuk itu, peneliti ingin menguji dan membuktikan hubungan antara sifat interaksi atau pola penggunaan layanan publik terhadap pilihan saluran dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2 (H2) : Sifat Interaksi berpengaruh terhadap Pilihan Saluran

3.2.3 Hubungan Antara Persepsi Pengguna (*User Perception*) dengan Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Towards Behavior*)

Kajian ketiga, peneliti mengamati tentang hubungan antara persepsi pengguna dengan sikap terhadap perilaku. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengamati lebih jauh tentang persepsi pengguna yang menjadi faktor motivasi terhadap pilihan saluran layanan publik (Byrne, Z.S et al, 2016). Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, persepsi pengguna yang peneliti gunakan sebagai obyek pengamatan dan pengukuran pada penelitian kali ini terdiri dari sembilan (9) persepsi, yaitu: kesesuaian, kemudahan, efisien, kemananan, resiko, kepercayaan, kualitas informasi, tanggapan layanan dan kondisi memfasilitasi yang menjadi motivasi pengguna dalam memilih saluran layanan publik (Shareef, M.A et al, 2011; Parasuraman et al, 2005; Gardner & Amoroso, 2004; Featherman & Pavlou, 2002). Peneliti ingin menguji kesembilan persepsi pengguna tersebut yang menjadi faktor-faktor utama yang mempengaruhi motivasi pilihan saluran,

baik secara tradisional maupun tradisional. Untuk itu, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3 (H3) : Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 4 (H4) : Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 5 (H5) : Persepsi Efisien berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Perilaku

Hipotesis 6 (H6) : Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 7 (H7) : Persepsi Resiko berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 8 (H8) : Persepsi Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 9 (H9) : Persepsi Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 10 (H10) : Persepsi Tanggapan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Hipotesis 11 (H11) : Persepsi Kondisi Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

3.2.4 Hubungan Antara Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Towards Behavior*) dengan Niat untuk Menggunakan (*Intention to Use*)

Kajian keempat, peneliti mengamati tentang hubungan antara sikap terhadap perilaku dengan niat untuk menggunakan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengamati lebih jauh tentang sikap terhadap perilaku yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government* (Lin Fengyi et al, 2011; Reddick C.G, 2010). Berdasarkan teori yang ada serta penelitian sebelumnya, sikap terhadap perilaku merupakan evaluasi kepercayaan atau perasaan seseorang positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan, semakin positif sikap seseorang terhadap perilaku maka semakin kuat niat ataupun keinginan

untuk melakukan perilaku tersebut, begitu juga dengan sebaliknya (Jogiyanto, 2008). Pengguna layanan publik yang memiliki sikap positif terhadap pemerintah cenderung menggunakan layanan berbasis *e-government*, Sedangkan pengguna layanan publik yang memiliki sikap negatif terhadap pemerintah cenderung menggunakan layanan dengan sistem tradisional (Reedddick C.G, 2012). Untuk itu, peneliti ingin menguji dan membuktikan hubungan antara sikap terhadap perilaku dengan niat untuk penggunaan layanan publik berbasis tradisional maupun *e-government* dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 12 (H12) : Sikap Terhadap Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan

3.3 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel yang saling berkaitan satu sama lain, variabel-variabel tersebut dikelompokkan menjadi variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen ialah variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain, sedangkan variabel dependen ialah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh variabel lain (Subriadi, 2013). Sebagai variabel independen yakni Demografi & Kesenjangan Digital, Sifat Interaksi serta Persepsi Pengguna. Sedangkan, yang termasuk variabel dependen yakni Pilihan Channel, Sikap terhadap Perilaku serta Niat untuk Menggunakan. Berikut ini akan dijelaskan lebih detil terkait definisi dari masing-masing variabel tersebut dan untuk rangkumannya dapat dilihat pada Tabel x

3.3.1 Variabel Demografi dan Kesenjangan Digital

Demografi merupakan ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Demografi meliputi ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan. Sedangkan, kesenjangan digital umumnya dikenal sebagai perbedaan antara individu-individu yang memiliki akses ke internet dengan individu yang tidak memiliki akses (atau memiliki akses terbatas) ke internet (Helbig, Gil-Garcia, & Ferro, 2009; Van Deursen & van Dijk, 2009). Kesenjangan digital biasanya terkait dengan demografi populasi tertentu (

Morgeson et al., 2010; Mossberger, Tolbert, & Stansbury 2003). Adapun demografi yang berkaitan dengan kesenjangan digital yang diamati pada penelitian ini yaitu: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.

3.3.1.1 Jenis Kelamin

Pengertian jenis kelamin atau dalam bahasa inggrisnya adalah seks atau gender, adalah merupakan suatu akibat dari dimorfisme seksual (perbedaan sistematis tampak luar antar individu yang mempunyai perbedaan jenis kelamin dalam spesies sama). Pengertian jenis kelamin (seks) menurut Hungu (2007) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perempuan dibandingkan dengan laki-laki cenderung kurang memiliki akses internet (Al-Rababah & Abu-Shanab, 2010; Mossberger et al., 2003). Meskipun jarang atau bahkan belum ada penelitian yang memfokuskan di Indonesia, khususnya di Surabaya. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa perbedaan laki-laki dan perempuan yang paling besar adalah terdapat pada emosi. Perempuan lebih mudah terpengaruh oleh perasaan dan lebih baik dalam mengungkapkan perasaan. Wanita juga banyak menggunakan bahasa tubuh / body language dibanding pria. Oleh karena itu, tidak heran jika perempuan dapat berhubungan lebih baik dan secara mendalam dengan orang lain jika dibandingkan laki-laki (Archer J, 2004). Untuk itu, peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang pengaruh dan hubungan jenis kelamin terhadap pilihan saluran Masyarakat Surabaya akan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government*.

3.3.1.2 Usia

Pengertian usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia dikatakan lima belas tahun diukur sejak dia lahir hingga waktu umur itu dihitung. Berdasarkan peraturan Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009, usia dikategorikan menjadi sembilan (9), yaitu:

- Masa balita : 0 – 5 Tahun

- Masa kanak-kanak : 5 – 11 Tahun
- Masa remaja awal : 12 – 16 Tahun
- Masa remaja akhir : 17 – 25 Tahun
- Masa dewasa awal : 26 – 35 Tahun
- Masa dewasa akhir : 36 – 45 Tahun
- Masa lansia awal : 46 – 55 Tahun
- Masa lansia akhir : 56 – 65 Tahun
- Masa manula : > 65 Tahun

Sedangkan , Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menggolongkan lanjut usia menjadi 4 yaitu : Usia pertengahan (middle age) 45 -59 tahun, Lanjut usia (elderly) 60 -74 tahun, lanjut usia tua (old) 75 – 90 tahun dan usia sangat tua (very old) diatas 90 tahun. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa seseorang yang usianya semakin tua lebih cenderung memilih layanan tradisonal. Sedangkan, seseorang yang masih berusia muda lebih cenderung memilih layanan *e-government* (Reddick, C.G & Turner M, 2012). Untuk itu, peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang pengaruh dan hubungan usia pengguna terhadap pilihan saluran Masyarakat Surabaya akan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government*.

3.3.1.3 Tingkat Pendidikan

Pendidikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) yaitu proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau sekelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional, pengertian pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Sisdiknas, 2003). Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap

perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan. Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru (Suhardjo, 2007). Tingkatan Pendidikan Menurut Notoatmodjo (2003) tingkat pendidikan dapat dibedakan berdasarkan tingkatan-tingkatan tertentu seperti:

- 1) Pendidikan dasar awal selama 9 tahun meliputi SD/ sederajat, SLTP/ sederajat.
- 2) Pendidikan lanjut
 - a) Pendidikan menengah minimal 3 tahun meliputi SMA atau sederajat
 - b) Pendidikan tinggi meliputi diploma, sarjana, magister, doktor dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

Untuk itu, peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang pengaruh dan hubungan tingkat pendidikan terhadap pilihan saluran Masyarakat Surabaya akan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government*.

3.3.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan dalam arti luas adalah aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan uang bagi seseorang. Dalam pembicaraan sehari-hari istilah ini sering dianggap sinonim dengan profesi. Pekerjaan yang dijalani seseorang dalam kurun waktu yang lama disebut sebagai Karir. Seseorang mungkin bekerja pada beberapa perusahaan selama karirnya tapi tetap dengan pekerjaan yang sama. Definisi lain dari pekerjaan adalah sesuatu yang dikerjakan untuk mendapatkan nafkah atau pencaharian masyarakat yang sibuk dengan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari akan memiliki waktu yang lebih untuk memperoleh informasi (Depkes RI, 2001). Faktor pekerjaan juga mempengaruhi pengetahuan. Seseorang yang bekerja pengetahuannya akan lebih luas dari pada seseorang yang tidak bekerja, karena dengan bekerja seseorang akan banyak

mempunyai informasi (Khusniyah, 2011). Menurut Sakernas (Notoatmodjo, 2012) jenis pekerjaan yaitu :

1. Pedagang
2. Buruh / Tani
3. PNS
4. TNI/POLRI
5. Pensiunan
6. Wiraswasta

Untuk itu, peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang pengaruh dan hubungan pekerjaan terhadap pilihan saluran Masyarakat Surabaya akan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government*.

3.3.1.5 Pendapatan

Pendapatan merupakan penghasilan seseorang yang berasal dari gaji, upah, penjualan, keuntungan, komisi, bunga pinjaman maupun dari berbagai sumber lainnya tergantung dari profesi dan aktifitas yang di ikhtiarkan oleh orang tersebut. Gaji adalah suatu bentuk pembayaran periodik dari seorang majikan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja (Sugiyarso, 2005). Dari sudut pandang pelaksanaan bisnis, gaji dapat dianggap sebagai biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan sumber daya manusia untuk menjalankan operasi, dan karenanya disebut dengan biaya personel atau biaya gaji (Mulyadi, 2001). Gaji juga dapat diartikan sebagai pembayaran atas penyerahan jasa yang dilakukan oleh para karyawan yang mempunyai jenjang jabatan PNS, anggota TNI dan POLRI dan anggota pemerintah yang dibayarkan secara bulanan. (Achmad, 2001). Sedangkan upah merupakan pembayaran atas penyerahan jasa yang dilakukan oleh karyawan pelaksana (buruh) umumnya dibayarkan berdasarkan hari kerja, jam kerja, atau jumlah satuan produk yang dihasilkan oleh karyawan (Mulyadi, 2001). Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 68 Tahun 2015 tentang Upah Minimum Kabupaten / Kota di Jawa Timur Tahun 2016 ditetapkan upah minimum untuk kota Surabaya sebesar Rp 3.045.000,-. Untuk itu, pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang pengaruh dan hubungan pendapatan terhadap pilihan saluran

Masyarakat Surabaya akan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government*.

3.3.2 Variabel Sifat Interaksi

Sifat interaksi merupakan pola hubungan antara individu ataupun kelompok terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah (Pieterse & Vanden, 2007). Terdapat tiga sifat interaksi pengguna terhadap layanan publik yang diamati pada penelitian ini, yaitu: informasi, interaksi dan transaksi (Reddick, 2005). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa individu yang hanya membutuhkan informasi yang lebih mungkin pergi online untuk sebuah situs web untuk mendapatkan informasi, dan individu yang perlu untuk memecahkan masalah kemungkinan besar akan beralih ke telepon atau kunjungi kantor (Reddick, 2010).

3.3.2.1 Informasi

Merupakan fase awal berupa penyampaian suatu pesan yang sifatnya 1 (satu) arah, contoh: informasi pengumuman daftar layanan publik Pemkot Surabaya. Tahap ini diklasifikasikan oleh informasi-menediakan situs web sederhana yang bersifat pasif, kadang-kadang digambarkan sebagai "brochure ware," menunjukkan tingkat yang sama berfungsi sebagai brosur kertas (Gartner, 2000).

3.3.2.2 Interaksi

Merupakan fase kedua berupa tindakan atau aksi yang sifatnya 2 (dua) arah, contoh: bertanya, konsultasi, pengaduan masalah. Pada fase ini menawarkan interaksi sederhana antara pemerintah dan warga negara (G2C), pemerintah bisnis (G2B), atau lembaga pemerintah untuk instansi pemerintah (G2G). Interaksi situs Web tahap memberikan kontak e-mail dan bentuk interaktif yang menghasilkan respon informasi (Gartner, 2000).

3.3.2.3 Transaksi

Merupakan fase ketiga berupa pertukaran suatu data hingga uang, contoh: pengisian formulir hingga pembayaran online. Tahap transaksi memungkinkan transaksi seperti membayar untuk penggantian lisensi secara

online, membayar pajak atau biaya, atau mengajukan penawaran untuk kontrak pengadaan (Gartner, 2000).

Untuk itu, pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang pengaruh dan hubungan sifat interaksi terhadap pilihan saluran Masyarakat Surabaya akan layanan publik dengan sistem tradisional maupun berbasis *e-government*.

3.3.3 Variabel Pilihan Saluran

Pilihan saluran merupakan keputusan seseorang (*personal*) ataupun kelompok (*group*) dalam memilih saluran (*channel*) pelayanan publik yang telah disediakan oleh pihak pemerintah baik secara tradisional maupun berbasis *e-government* (Reddick, 2010).

3.3.3.1 Saluran Tradisional

Saluran tradisional merupakan salah satu saluran layanan publik yang pertama kali disediakan oleh pemerintah sebelumnya munculnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan publik dengan sistem tradisional tersebut mengharuskan masyarakat selaku pengguna layanan untuk datang langsung ke kantor untuk bertemu dan dilayani oleh petugas yang ada di kantor dalam mendapatkan layanan publik.

3.3.3.1 Saluran E-Government

Saluran *e-government* merupakan pengembangan saluran layanan publik yang mulai tersedia sejak adanya perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi seperti telephone, komputer, laptop, smartphone dan internet sehingga masyarakat selaku pengguna layanan publik tidak harus datang langsung ke kantor untuk dilayani oleh petugas secara langsung, tetapi cukup mengunjungi situs maupun aplikasi online dari mana saja dan kapan saja asalkan terdapat perangkat teknologi yang terhubung langsung ke jaringan internet.

Untuk itu, pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengamati serta mengukur lebih jauh tentang layanan publik yang lebih dipilih Masyarakat Surabaya, antara sistem tradisional maupun berbasis *e-government*. Faktor-faktor

apa saja yang mempengaruhi pilihan saluran layanan publik tersebut, serta bagaimana pola interaksi pengguna terhadap penggunaan layanan publik.

3.3.4 Variabel Persepsi Pengguna

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium (Slamet, 2010). Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena bergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda oleh individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian persepsi pengguna merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan oleh indranya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku selaku pengguna atau pemakai layanan publik (Bryne, Z.S, 2016). Pada penelitian ini terdapat 9 (sembilan) persepsi pengguna terhadap layanan publik yang akan diamati lebih lanjut yaitu: kesesuaian (*compatibility*), kemudahan (*easy of use*), efisien (*efficient*), keamanan (*security*), resiko (*risk*), kepercayaan (*trust*), kualitas informasi (*information quality*), tanggapan layanan (*service responses*) dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*).

3.3.4.1 Variabel Kesesuaian

Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya inovasi yang sesuai (Rogers, 1983). Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang kesesuaian pengguna terhadap prinsip hidup (*principle*), kebiasaan (*habit*), tradisi masyarakat (*tradition*) serta gaya hidup (*life style*) pengguna (Shareef, M.A et al, 2011).

3.3.4.2 Variabel Kemudahan

Kemudahan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi komputer akan dicapai dengan usaha minimal mungkin (Azjen, I & Fishbein, M, 1972. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek kemudahan yaitu: mudah bagi saya (*easy for me*), mudah untuk mendapatkan (*easy to get*), fleksibel (*flexible*) serta jelas dan mengerti (*clear & understandable*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Gardner & Amoroso, 2004).

3.3.4.3 Variabel Efisien

Efisien adalah menggunakan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil maksimal, efisien bisa juga diartikan derajat kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya (Supriyono, 1997). Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek efisien yaitu: menghemat waktu (*safing time*), menghemat tenaga (*little efforts*) serta menghemat biaya (*safing cost*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Parasuraman et al, 2005).

3.3.4.4 Variabel Keamanan

Keamanan adalah tingkat dimana pengguna dari layanan publik menganggap bahwa itu adalah aman untuk mengungkapkan informasi pribadi dan keuangan selama interaksi dan transaksi dengan pemerintah, dan pengguna juga yakin bahwa sistem layanan publik tidak mengungkapkan atau berbagi informasi dengan orang lain atau penyalahgunaan untuk tujuan apapun. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek keamanan yaitu: penipuan (*fraud*), pencurian (*theft*), manipulasi (*manipulation*) serta peretasan & pengrusakan (*hacking & cracking*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Shareef, M.A et al, 2011).

3.3.4.5 Variabel Resiko

Resiko merupakan suatu persepsi-persepsi pengguna tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan layanan publik (Dowling & Staelin, 1994). Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek resiko yaitu: kesalahan (*malfuction*), kegagalan (*failure*), ketidakpastian (*uncertainty*) dan kehilangan waktu (*losing time*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Feathermen & Pavlou, 2002).

3.3.4.6 Variabel Kepercayaan

Kepercayaan merupakan tingkat dimana pengguna dari layanan publik memiliki keyakinan sikap untuk keandalan, kredibilitas, keamanan, dan integritas dari layanan publik baik dari segi teknis, organisasi, sosial, dan politik sudut pandang dan juga dari tanggapan yang efektif, efisien, cepat, dan simpatik layanan publik. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek kepercayaan yaitu: dapat dipercaya (*reliable*) dapat diandalkan (*accountable*) dan terjamin (*proven*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Shareef, M.A et al, 2011).

3.3.4.7 Variabel Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Kualitas informasi meliputi sejauh mana informasi tersebut akurat terorganisir, dimengerti, lengkap, up-to-date, dan tepat waktu disediakan di website bagi pelanggan untuk memperoleh informasi tentang tujuan mereka dimaksudkan. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek kepercayaan yaitu: dapat dipercaya (*reliable*), dapat diandalkan (*accountable*) dan terjamin (*proven*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Shareef, M.A et al, 2011).

3.3.4.8 Variabel Tanggapan Layanan

Tanggapan layanan adalah reaksi pemerintah dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat selaku pengguna. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek tanggapan layanan yaitu: ketersediaan (*reliable*), kecepatan (*quickly*), keramahan (*friendly*) dan kesesuaian (*appropriate*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Shareef, M.A et al, 2011).

3.3.4.1 Variabel Kondisi Memfasilitas

Kondisi memfasilitasi merupakan faktor-faktor obyektif yang ada dilingkungan yang mana beberapa penilai atau pengamat-pengamat dapat menyetujui untuk membuat sesuatu tindakan mudah dilakukan. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati, mengukur dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek kondisi memfasilitasi yaitu: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), peralatan (*device*) dan akses (*access*) terhadap sikap, niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Vankatesh, 2003).

3.3.5 Variabel Sikap Terhadap Perilaku

Sikap merupakan evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap terhadap perilaku dapat diartikan sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek sikap yaitu: baik (*good*), suka (*like*), senang (*happy*), kesan (*impression*) dan untung (*profit*) terhadap niat dan pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Azjen, 1988).

3.3.6 Variabel Niat Untuk Menggunakan

Niat untuk menggunakan merupakan keinginan seseorang untuk menggunakan layanan publik. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mengamati dan menggali lebih jauh tentang hubungan beberapa aspek niat untuk menggunakan yaitu: niat (*intend*), rencana (*plan*) dan akan (*will*) terhadap pilihan masyarakat selaku pengguna layanan publik (Azjen, 1988).

3.4 Pengembangan Instrumen

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian dan penilaian. Instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif dan kualitatif tentang variasi karakteristik variabel penelitian secara objektif. Data kualitatif dapat berupa gambar, kata, dan atau benda lainnya yang non angka, sedangkan data kuantitatif adalah data yang bersifat atau berbentuk angka.

Instrumen memegang peranan penting dalam menentukan suatu mutu penelitian dan penilaian. Fungsi instrument adalah mengungkapkan fakta menjadi data. Data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis, benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini diadopsi dari literature yang telah dibahas pada studi literatur dan definisi operasional. Berikut ini merupakan pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner penelitian berdasarkan variabel laten (*construct*), variabel manifest (indikator) dan item pengukuran (sub-indikator) seperti yang terdapat pada **Tabel 3.1** di bawah ini:

Tabel 3. 1 Item Pertanyaan pada Kuisioner berdasarkan pengembangan instrumen

| Variabel Demografi dan Kesenjangan Digital (P ₁) | | |
|--|---|--------|
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Jenis Kelamin (P _{1,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Laki-laki• Perempuan | |
| Usia (P _{1,2}) | <ul style="list-style-type: none">• 17-25 tahun• 26-35 tahun | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• 36-45 tahun• > 45 tahun | Diadopsi dari: Helbig, Gil-Garcia, & Ferro (2009); Van Deursen & van Dijk (2009); Hungu (2007); Al-Rababah & Abu-Shanab (2010); Mossberger et al (2003); Reddick, C.G & Turner M (2012); Archer J, (2004); Suhardjo (2007); |
| Pendidikan (P _{1,3}) | <ul style="list-style-type: none">• SD• SMP• SMA• Perguruan Tinggi | |
| Pekerjaan (P _{1,4}) | <ul style="list-style-type: none">• PNS• Swasta• Buruh• Lainnya | |
| Pendapatan (P _{1,5}) | <ul style="list-style-type: none">• < 1 juta• 1-2 juta• 2-3 juta• > 3 juta | |
| | | |
| Variabel Sifat Interaksi (P ₂) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Informasi (P _{2,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Informasi seputar layanan publik secara langsung di kantor• Informasi seputar layanan publik secara online | Diadopsi dari: Pieterse & Vandijk (2007); Reddick (2005); Reddick (2010); Gartner, (2000); |
| Interaksi (P _{2,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Interaksi seputar layanan publik secara langsung di kantor• Interaksi seputar layanan publik secara online | |
| Transaksi | <ul style="list-style-type: none">• Transaksi seputar layanan publik secara langsung di kantor• Transaksi seputar layanan publik secara online | |

| Variabel Pilihan Saluran (Q ₁) | | |
|--|--|---|
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Saluran Tradisional (Q _{1,1}) | <ul style="list-style-type: none">Datang langsung ke dispendukcapilDatang langsung ke puskesmas / dinas kesehatanDatang langsung ke uptsa | Diadopsi dari: Reddick (2010); Reddick, C.G & Turner M (2012); |
| Saluran e-Government (Q _{1,2}) | <ul style="list-style-type: none">Mengunjungi situs dan aplikasi online: e-lampidMengunjungi situs dan aplikasi online: e-healthMengunjungi situs dan aplikasi online: ssw | |
| Variabel Kesesuaian (X ₁) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Prinsip Hidup (X _{1,1}) | <ul style="list-style-type: none">Datang langsung ke kantor sesuai dengan prinsip hidupOnline sesuai dengan prinsip hidup | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Kebiasaan (X _{1,2}) | <ul style="list-style-type: none">Datang langsung ke kantor sesuai dengan kebiasaanOnline sesuai dengan kebiasaan | |
| Tradisi (X _{1,3}) | <ul style="list-style-type: none">Datang langsung ke kantor sesuai dengan tradisiOnline sesuai dengan tradisi | |
| Gaya Hidup (X _{1,4}) | <ul style="list-style-type: none">Datang langsung ke kantor sesuai dengan gaya hidupOnline sesuai dengan gaya hidup | |
| Variabel Kemudahan (X ₂) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Mudah bagi saya (X _{2,1}) | <ul style="list-style-type: none">Datang ke kantor mudah bagi sayaOnline mudah bagi saya | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & |

| | | |
|---|---|---|
| Mudah untuk mendapatkan (X _{2,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Mudah untuk mendapatkan informasi & layanan di kantor• Mudah untuk mendapatkan informasi & layanan secara online | Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Fleksibel interaksi (X _{2,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Fleksibel berinteraksi di kantor• Fleksibel berinteraksi di online | |
| Jelas dan mengerti (X _{2,4}) | <ul style="list-style-type: none">• Jelas dan mengerti di kantor• Jelas dan mengerti secara online | |
| Variabel Efisien (X3) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Menghemat waktu (X _{3,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat menghemat waktu saya• Online sangat menghemat waktu saya | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Menghemat tenaga (X _{3,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat menghemat tenaga saya• Online sangat menghemat tenaga saya | |
| Menghemat biaya (X _{3,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat menghemat biaya saya• Online sangat menghemat biaya saya | |
| Variabel Kamanan (X4) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Penipuan pihak lain (X _{4,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat aman dari penipuan• Online sangat aman dari penipuan | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Pencurian (X _{4,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat aman dari pencurian• Online sangat aman dari pencurian | |

| | | |
|--|---|---|
| Manipulasi (X _{4,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat aman dari manipulasi• Online sangat aman dari manipulasi | |
| Peretasan (X _{4,4}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat aman dari peretasan• Online sangat aman dari peretasan | |
| Variabel Resiko (X5) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Kesalahan layanan (X _{5,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor jarang sekali terjadi kesalahan• Online jarang sekali terjadi kesalahan | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Kegagalan layanan (X _{5,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor jarang sekali terjadi kegagalan• Online jarang sekali terjadi kegagalan | |
| Ketidakpastian layanan (X _{5,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor jarang sekali terjadi ketidakpastian• Online jarang sekali terjadi ketidakpastian | |
| Kehilangan waktu (X _{5,4}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor jarang sekali terjadi kehilangan waktu• Online jarang sekali terjadi kehilangan waktu | |
| Variabel Kepercayaan (X6) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Dapat dipercaya (X _{6,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat dapat dipercaya• Online sangat dapat dipercaya | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh |

| | | |
|--|--|---|
| Dapat diandalkan (X _{6,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat dapat diandalkan• Online sangat dapat diandalkan | (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Terjamin (X _{6,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Datang ke kantor sangat dapat dipercaya• Online sangat dapat dipercaya | |
| Variabel Kualitas Informasi (X7) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Informasi diperbarui (X _{7,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Informasi di kantor senantiasa diperbarui• Informasi online senantiasa diperbarui | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Informasi akurat (X _{7,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Informasi yang disediakan di kantor sangat akurat• Informasi yang disediakan secara online sangat akurat | |
| Informasi relevan/sesuai (X _{7,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Informasi di kantor senantiasa relevan• Informasi online senantiasa relevan | |
| Informasi berurutan dan sistematis (X _{7,4}) | <ul style="list-style-type: none">• Informasi di kantor senantiasa berurutan dan sistematis• Informasi online senantiasa berurutan dan sistematis | |
| Variabel Tanggapan Layanan (X8) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Pelayanan senantiasa tersedia (X _{8,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Pelayanan di kantor senantiasa tersedia• Pelayanan online senantiasa diperbarui | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Pelayanan cepat (X _{8,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Pelayanan di kantor dilayani cepat• Pelayanan online dilayani cepat | |

| | | |
|---|---|---|
| Pelayanan ramah (X _{8,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Pelayanan di kantor senantiasa ramah• Pelayanan online senantiasa ramah | |
| Pelayanan yang sesuai (X _{8,4}) | <ul style="list-style-type: none">• Pelayanan di kantor senantiasa sesuai kebutuhan• Pelayanan online senantiasa sesuai kebutuhan | |
| Variabel Kondisi Memfasilitasi (X9) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Memiliki pengetahuan (X _{9,1}) | <ul style="list-style-type: none">• Saya memiliki pengetahuan untuk mendapatkan layanan di kantor• Saya memiliki pengetahuan untuk mendapatkan layanan online | Diadopsi dari: Bryne, Z.S (2016); Shareef, M.A et al (2011); Gardner & Amoroso (2004); Vankatesh (2003); Feathermen & Pavlou (2002); |
| Memiliki keterampilan (X _{9,2}) | <ul style="list-style-type: none">• Saya memiliki keterampilan komunikasi• Saya memiliki keterampilan menggunakan komputer | |
| Memiliki peralatan (X _{9,3}) | <ul style="list-style-type: none">• Saya memiliki kendaran pribadi untuk datang ke kantor• Saya memiliki perangkat teknologi untuk bisa onlin | |
| Memiliki akses (X _{9,4}) | <ul style="list-style-type: none">• Saya memiliki akses kendaraan umum untuk datang ke kantor• Saya memiliki akses internet untuk dapat online | |
| Variabel Sikap Terhadap Perilaku (Y) | | |
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Baik (Y ₁) | <ul style="list-style-type: none">• Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan datang langsung ke kantor• Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan | |

| | | |
|-------------------------------|--|---------------------------------|
| | mengunjungi situs dan aplikasi online | Diadopsi dari: Azjen (1988); |
| Suka (Y ₂) | <ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan datang langsung ke kantor • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan mengunjungi situs dan aplikasi online | |
| Senang (Y ₃) | <ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan datang langsung ke kantor • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan mengunjungi situs dan aplikasi online | |
| Berkesan (Y ₄) | <ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan datang langsung ke kantor • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan mengunjungi situs dan aplikasi online | |
| Untung (Y ₅) | <ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan datang langsung ke kantor • Mendapatkan informasi dan layanan publik dengan mengunjungi situs dan aplikasi online | |

| Variabel Niat untuk Menggunakan (Z) | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------|
| Indikator | Item Pengukuran | Sumber |
| Niat (Z_1) | <ul style="list-style-type: none"> • Berniat datang langsung ke kantor • Berniat untuk mengunjungi situs dan aplikasi online | Diadopsi dari: Azjen (1988); |
| Akan (Z_2) | <ul style="list-style-type: none"> • Akan datang langsung ke kantor • Akan mengunjungi situs dan aplikasi onlin | |
| Rencana (Z_3) | <ul style="list-style-type: none"> • Berencana datang langsung ke kantor • Berencana untuk mengunjungi situs dan aplikasi online | |

3.5 Model Struktural dan Model Pengukuran Penelitian

Model struktural atau yang dikenal dengan istilah *inner model* merupakan hubungan antara variabel laten (konstruk) dengan variabel laten lainnya. Sedangkan, Model pengukuran atau yang dikenal dengan istilah *outer model* merupakan hubungan antara varaibel laten dengan indikator-indikatornya. Pada model pengukuran terdapat dua jenis model indikator, yaitu:

a) Indikator Reflektif

Model indikator reflektif mengasumsikan ukuran pada indikator mengukur suatu variabel, sehingga perubahan pada variabel akan mempengaruhi perubahan pada indikator. Jika ada dua ukuran indikator yang sama reliabilitasnya, maka dapat saling dipertukarkan, jika salah satu indikatornya dihilangkan, maka tidak akan merubah validitas variabel/konstruk. Model indikator reflektif digambarkan dengan tanda panah dari variabel ke indikator.

b) Indikator Formatif

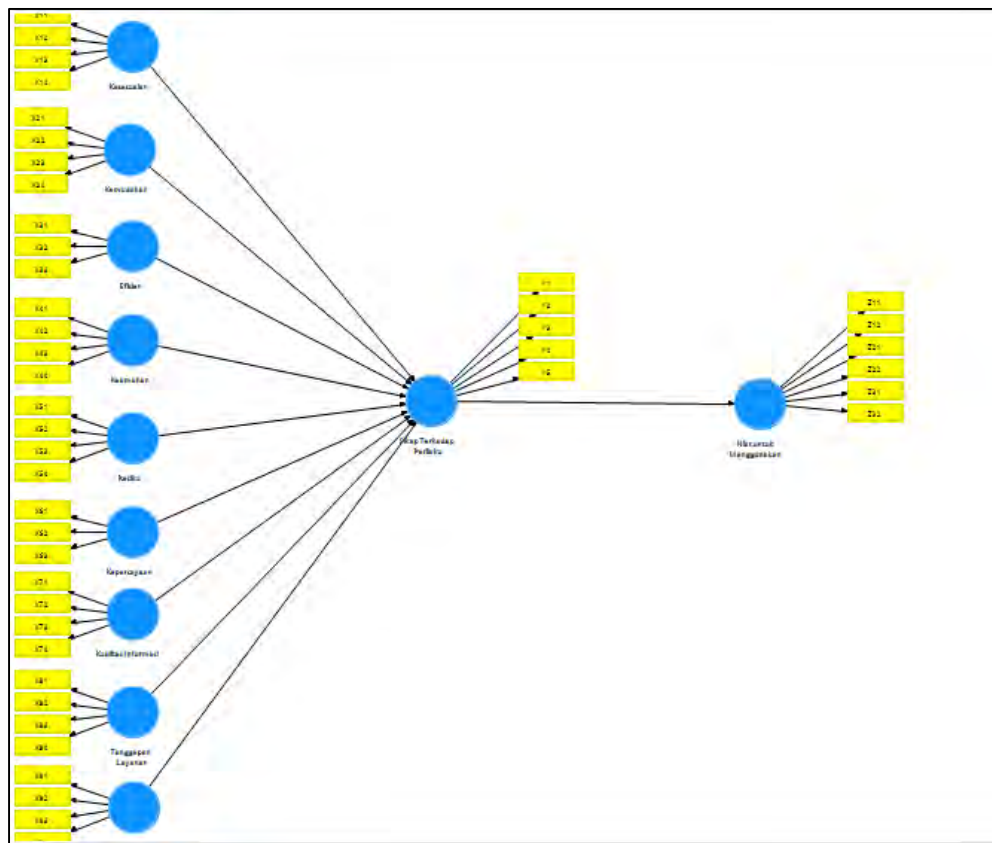
Model indikator formatif mengasumsikan semua indikator mempengaruhi konstruk, sehingga asumsinya tidak ada hubungan korelasi antar indikator. Maka untuk menilai validitas konstruk, perlu ditinjau dari variabel lain yang mempengaruhi konstruk. Pada model indikator formatif, jika menghilangkan satu indikator maka akan merubah makna konstruk dan dapat menghilangkan bagian tertentu yang unik dari konstruk. Model indikator formatif ini digambarkan dengan tanda panah dari indikator yang mengarah ke variabel.

Berdasarkan tinjauan terhadap definisi operasional serta definisi indikator formatif dan reflektif yang telah disampaikan sebelumnya, maka pada Tabel 3.2 berikut ditunjukkan sifat hubungan antara indikator dengan variabel dalam penelitian ini. Sedangkan pada Gambar 3.6 berikut menunjukkan model struktural (*inner model*) dan model pengukuran pada penelitian ini.

Tabel 3. 2 Sifat Hubungan Indikator dan Variabel

| No | Variabel | Indikator | Sifat |
|----|------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Kesesuaian | Prinsip hidup | Reflektif |
| | | Kebiasaan | |
| | | Tradisi | |
| | | Gaya Hidup | |
| 2 | Kemudahan | Mudah bagi saya | Reflektif |
| | | Mudah untuk mendapatkan | |
| | | Fleksibel | |
| | | Jelas & Mengerti | |
| 3 | Efisien | Menghemat waktu | Reflektif |
| | | Menghemat tenaga | |
| | | Menghemat biaya | |
| 4 | Keamanan | Penipuan dari pihak lain | Reflektif |
| | | Pencurian & penyalahgunaan data | |
| | | Manipulasi | |
| | | Peretasan & pengrusakan data | |

| | | | |
|----|-------------------------|----------------------------------|-----------|
| 5 | Resiko | Kesalahan | Reflektif |
| | | Kegagalan | |
| | | Ketidakpastian | |
| | | Kehilangan waktu | |
| 6 | Kepercayaan | Dapat dipercaya | Reflektif |
| | | Dapat diandalkan | |
| | | Terjamin | |
| 7 | Kualitas Informasi | Diperbaharui / Uptodate | Reflektif |
| | | Akurat | |
| | | Relevan | |
| | | Berurutan & Sistematis | |
| 8 | Tanggapan Layanan | Tersedia selama hari & jam kerja | Reflektif |
| | | Dilayani dengan cepat | |
| | | Dilayani dengan ramah | |
| | | Pelayanan yang sesuai | |
| 9 | Kondisi Memfasilitasi | Pengetahuan | Reflektif |
| | | Keterampilan | |
| | | Peralatan | |
| | | Akses | |
| 10 | Sikap terhadap Perilaku | Baik | Reflektif |
| | | Suka | |
| | | Senang | |
| | | Berkesan | |
| | | Beruntung | |
| 11 | Niat untuk menggunakan | Niat ke kantor | Reflektif |
| | | Rencana ke kantor | |
| | | Akan ke kantor | |
| | | Niat online | |
| | | Rencana online | |
| | | Akan online | |



Gambar 3. 6 Model Struktural (*inner model*) dan Model Pengukuran (*outer model*)

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai tahapan penelitian serta metode penelitian yang akan digunakan dalam membahas dan menyelesaikan permasalahan penelitian

4.1 Obyek dan Lokasi Penelitian

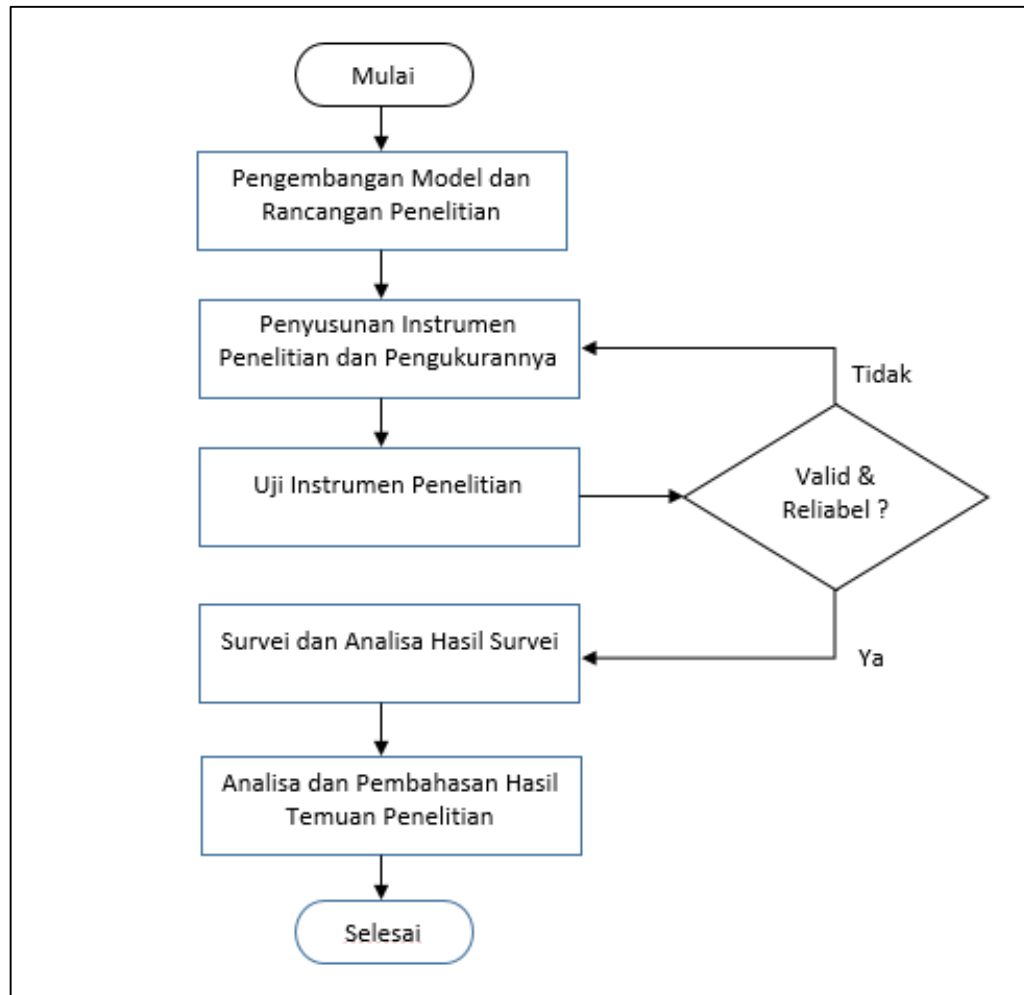
Obyek yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu layanan publik yang memiliki 2 (dua) sistem pengiriman layanan baik secara tradisional dengan datang ke kantor dan berinteraksi langsung dengan petugas untuk mendapatkan layanan publik tersebut, maupun layanan publik berbasis *e-government* dengan cara mengunjungi situs dan aplikasi online tanpa harus datang ke kantor. Sedangkan, lokasi penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan Pemkot Surabaya sebagai salah satu kota yang memiliki sistem pelayanan publik berbasis *e-government* yang cukup baik dan menjadi barometer pengembangan *e-government* nasional, seperti yang sudah disampaikan oleh Bapak Tjahjoe Kumolo selaku Menteri Dalam Negeri (Mendagri) dalam berbagai jumpa pers maupun media cetak dan online, salah satunya Harian Republika. Selain itu, *E-government* Pemerintah Kota Surabaya telah meraih berbagai penghargaan baik nasional seperti Peningkatan e-Government Indonesia (PEGI) maupun internasional seperti inovasi pelayanan publik terbaik kategori Future City yang diselenggarakan oleh FutureGov level Asia-Pasifik (JPPN, 2015).

Adapun layanan publik berbasis *e-government* yang dipilih sebagai obyek penelitian ialah pelayanan publik yang ada di Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki fungsi informasi, interaksi dan transaksi serta memiliki 2 (dua) sistem pengiriman layanan yaitu Tradisional System dan E-Government System yaitu :

- E-Lampid
- E-Health
- Surabaya Single Windows (SSW)

4.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam menyelesaikan permasalahan penelitian seperti yang disajikan dalam bentuk diagram alur pada Gambar 4.1 di bawah ini :



Gambar 4. 1 Tahapan Penelitian

4.2.1 Pengembangan Model dan Rancangan Penelitian

Konseptual model yang dikembangkan dalam penelitian ini telah digambarkan konstruksya dan telah dibahas lebih detil beserta usulan hipotesisnya yakni pada Bab 3. Dalam rangka menguji dan menganalisis model sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, maka penelitian yang dirancang kali ini berupa penelitian deskriptif, kausatif dan kuantitatif.

Penelitian ini berupa penelitian deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan lebih jauh tentang karakteristik dan sifat interaksi Masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik, baik pengguna yang memilih menggunakan layanan publik secara tradisional maupun pengguna yang memilih menggunakan layanan publik berbasis *e-government*.

Penelitian ini bersifat kausatif, yakni bertujuan untuk menggambarkan hubungan ada tidaknya pengaruh antar variabel yang dikembangkan melalui model konseptual guna mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi Masyarakat Surabaya dalam memilih layanan publik, baik secara tradisional maupun berbasis *e-government*. Dalam hal ini untuk melakukan kajian terkait pengaruh dari variabel faktor kesesuaian, kemudahan, efisien, keamanan, resiko, kepercayaan, kualitas informasi, tanggapan layanan dan kondisi memfasilitasi terhadap sikap terhadap perilaku maupun niat untuk menggunakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni dengan mengukur fenomena yang diteliti, dengan menggali data dari lapangan seperti kuesioner survei atau wawancara.

4.2.2 Penyusunan Instrumen Penelitian dan Pengukurannya

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa daftar pernyataan yang dirancang sesuai dengan indikator dan sub-indikator dari variabel-variabel yang ada dalam model konseptual. Pada Tabel 4.1 disajikan berupa variabel, indikator, item pernyataan, dan skala pengukuran yang mengacu pada Tabel 3.1 (terdapat pada Bab 3). Indikator dan Item Pengukuran pada Tabel 3.1 digunakan untuk menentukan jumlah item pernyataan pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2, selanjutnya akan dituangkan menjadi perumusan pernyataan pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian (kuesioner terdapat pada Lampiran 1)

Tabel 4. 1 Variabel, Indikator, Item Pertanyaan dan Skala Pengukuran untuk Penelitian Deskriptif

| No | Variabel | Indikator | | Jumlah Item Pertanyaan | Skala Pengukuran |
|----|---|------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|
| 1 | Demografi dan Kesenjangan Digital (P ₁) | P _{1.1} | Jenis Kelamin | 1 | Nominal |
| | | P _{1.2} | Usia | 1 | Ordinal |
| | | P _{1.3} | Pendidikan | 1 | Ordinal |
| | | P _{1.4} | Pekerjaan | 1 | Nominal |
| | | P _{1.5} | Pendapatan | 1 | Ordinal |
| 2 | Sifat Interaksi (P ₂) | P _{2.1} | Informasi | 2 | Nominal |
| | | P _{2.2} | Interaksi | 2 | Nominal |
| | | P _{2.3} | Transaksi | 2 | Nominal |
| 3 | Pilihan Saluran (Q ₁) | Q _{1.1} | Saluran Tradisional | 3 | Nominal |
| | | Q _{1.2} | Saluran E-Government | 3 | Nominal |

Tabel 4. 2 Variabel, Indikator, Item Pertanyaan dan Skala Pengukuran untuk Penelitian Kausatif

| No | Variabel | Indikator | | Jumlah Item Pertanyaan | Skala Pengukuran |
|----|-----------------------------|----------------|-----------------------|---------------------------|---------------------|
| x | Persepsi Pengguna (X) | X ₁ | Kesesuaian | 4 | Interval |
| | | X ₂ | Kemudahan | 4 | |
| | | X ₃ | Efisiensi | 3 | |
| | | X ₄ | Keamanan | 4 | |
| | | X ₅ | Resiko | 4 | |
| | | X ₆ | Kepercayaan | 3 | |
| | | X ₇ | Kualitas Informasi | 4 | |
| | | X ₈ | Tanggapan Layanan | 4 | |
| | | X ₉ | Kondisi Memfasilitasi | 4 | |
| 2 | Sikap Terhadap Perilaku (Y) | Y ₁ | Baik | 1 | Interval |
| | | Y ₂ | Suka | 1 | |
| | | Y ₃ | Senang | 1 | |
| | | Y ₄ | Berkesan | 1 | |
| | | Y ₅ | Untung | 1 | |
| 3 | Niat untuk Menggunakan (Z) | Z ₁ | Niat | 2 | Interval |
| | | Z ₂ | Rencana | 2 | |
| | | Z ₃ | Akan | 2 | |

4.2.3 Uji Instrumen Penelitian

Pada tahapan awal pengujian instrumen penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian kausatif kuantitatif guna memastikan ketepatan, kecermatan, kepercayaan dan kehandalan item pertanyaan pada kuisioner yang telah dibuat sebelum disebar pada seluruh responden. Pengujian awal instrumen penelitian dilakukan pada 30 responden sebelum disebar kepada 100 responden untuk menguji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak SPSS for Windows versi 17.

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan tugas pengukurannya (Rusmini, 2009). Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (Construct Validity), digunakan korelasi product moment dengan angka kasar dari Pearson, yakni dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total. Hasil uji validitas ini menyatakan bahwa pernyataan dalam instrumen telah valid apabila bilangan koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan total skor seluruh indikator adalah > 0.3 atau nilai signifikansi (p-value) < 0.05 (Solimun, 2002). Pertanyaan dinyatakan valid bila nilai dari r hitung $> r$ tabel. Untuk melihat r tabel digunakan taraf signifikansi 5% dan df adalah jumlah responden dikurangi 2. Nilai r tabel dilihat berdasarkan nilai df data pada tiap sector. Jumlah responden pada uji instrumen ini sebanyak 30 orang maka $df = 30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi pada pengujian dua arah (two tail) 0,05, sehingga r adalah 0.3610. Hasil uji validasi instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validasi Instrumen

| No | Variabel | Indikator | R hitung | R tabel | Ket |
|----|----------------------|-----------------------------|----------|---------|-------|
| 1 | Kesesuaian (X_1) | Prinsip hidup ($X_{1,1}$) | 0,6105 | 0,3610 | Valid |
| | | Kebiasaan ($X_{1,2}$) | 0,7372 | 0,3610 | Valid |
| | | Tradisi ($X_{1,3}$) | 0,4425 | 0,3610 | Valid |
| | | Gaya Hidup ($X_{1,4}$) | 0,5926 | 0,3610 | Valid |

| | | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--------|--------|-------|
| 2 | Kemudahan (X ₂) | Mudah bagi saya (X _{2,1}) | 0,7690 | 0,3610 | Valid |
| | | Mudah untuk mendapatkan (X _{2,2}) | 0,6215 | 0,3610 | Valid |
| | | Fleksibel (X _{2,3}) | 0,6614 | 0,3610 | Valid |
| | | Jelas & Mengerti (X _{2,4}) | 0,5485 | 0,3610 | Valid |
| 3 | Efisien (X ₃) | Hemat waktu (X _{3,1}) | 0,7240 | 0,3610 | Valid |
| | | Hemat tenaga (X _{3,2}) | 0,4756 | 0,3610 | Valid |
| | | Hemat biaya (X _{3,4}) | 0,5223 | 0,3610 | Valid |
| 4 | Keamanan (X ₄) | Penipuan dari pihak lain (X _{4,1}) | 0,5520 | 0,3610 | Valid |
| | | Pencurian & penyalahgunaan data pribadi (X _{4,2}) | 0,4896 | 0,3610 | Valid |
| | | Manipulasi (X _{4,3}) | 0,6287 | 0,3610 | Valid |
| | | Peretasan & pengrusakan data (X _{4,4}) | 0,4739 | 0,3610 | Valid |
| 5 | Resiko (X ₅) | Kesalahan (X _{5,1}) | 0,6089 | 0,3610 | Valid |
| | | Kegagalan (X _{5,2}) | 0,4014 | 0,3610 | Valid |
| | | Ketidakpastian (X _{5,3}) | 0,5267 | 0,3610 | Valid |
| | | Kehilangan waktu (X _{5,4}) | 0,3834 | 0,3610 | Valid |
| 6 | Kepercayaan (X ₆) | Dapat dipercaya (X _{6,1}) | 0,6691 | 0,3610 | Valid |
| | | Dapat diandalkan (X _{6,2}) | 0,5938 | 0,3610 | Valid |
| | | Terjamin (X _{6,3}) | 0,7854 | 0,3610 | Valid |
| 7 | Kualitas Informasi (X ₇) | Diperbaharui / Uptodate (X _{7,1}) | 0,5499 | 0,3610 | Valid |
| | | Akurat (X _{7,2}) | 0,4608 | 0,3610 | Valid |
| | | Relevan (X _{7,3}) | 0,5947 | 0,3610 | Valid |
| | | Berurutan (X _{7,4}) | 0,7182 | 0,3610 | Valid |
| 8 | Tanggapan Layanan (X ₈) | Tersedia selama hari & jam kerja (X _{8,1}) | 0,5217 | 0,3610 | Valid |
| | | Dilayani cepat (X _{8,2}) | 0,4234 | 0,3610 | Valid |

| | | | | | |
|----|---|---|--------|--------|-------|
| | | Dilayani dengan ramah (X _{8,3}) | 0,5210 | 0,3610 | Valid |
| | | Pelayanan yang sesuai (X _{8,4}) | 0,3941 | 0,3610 | Valid |
| 9 | Kondisi Memfasilitasi (X ₉) | Pengetahuan (X _{9,1}) | 0,7076 | 0,3610 | Valid |
| | | Keterampilan (X _{9,2}) | 0,6310 | 0,3610 | Valid |
| | | Peralatan (X _{9,3}) | 0,6596 | 0,3610 | Valid |
| | | Akses (X _{9,4}) | 0,5302 | 0,3610 | Valid |
| 10 | Sikap terhadap Perilaku (Y ₁) | Baik (Y _{1,1}) | 0,7284 | 0,3610 | Valid |
| | | Suka (Y _{1,2}) | 0,6221 | 0,3610 | Valid |
| | | Senang (Y _{1,3}) | 0,5348 | 0,3610 | Valid |
| | | Berkesan (Y _{1,4}) | 0,3985 | 0,3610 | Valid |
| | | Beruntung (Y _{1,5}) | 0,4783 | 0,3610 | Valid |
| 11 | Niat untuk menggunakan (Z ₁) | Niat ke kantor(Z _{1,1}) | 0,5624 | 0,3610 | Valid |
| | | Niat online (Z _{1,2}) | 0,4539 | 0,3610 | Valid |
| | | Akan ke kantor (Z _{1,3}) | 0,6121 | 0,3610 | Valid |
| | | Akan online (Z _{1,4}) | 0,4568 | 0,3610 | Valid |
| | | Rencana ke kantor (Z _{1,5}) | 0,6812 | 0,3610 | Valid |
| | | Rencana online(Z _{1,6}) | 0,5853 | 0,3610 | Valid |

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan (Saryono, 2008). Instrumen dikatakan reliabel berarti tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan atau obyek diukur yang sama (Sekaran, 2003). Reliabilitas pernyataan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan Cronbach Alpha, dimana semakin dekat koefisien alpha dengan nilai 1, berarti item-item pernyataan dalam instrumen semakin reliabel (Ghozali, 2006). Menurut Maholtra (2005), koefisien Cronbach Alpha minimal 0,60 (CA>0,6) sudah mencukupi untuk dikatakan bahwa instrumen telah reliabel. Rangkuman dari hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan dalam Tabel 4.4

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Nilai Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|-------------------------|------------------------|------------|
| 1 | Kesesuaian | 0,731 | Reliabel |
| 2 | Kemudahan | 0,849 | Reliabel |
| 3 | Efisien | 0,767 | Reliabel |
| 4 | Keamanan | 0,650 | Reliabel |
| 5 | Resiko | 0,669 | Reliabel |
| 6 | Kepercayaan | 0,801 | Reliabel |
| 7 | Kualitas informasi | 0,847 | Reliabel |
| 8 | Tanggapan layanan | 0,749 | Reliabel |
| 9 | Kondisi memfasilitasi | 0,853 | Reliabel |
| 10 | Sikap terhadap perilaku | 0,764 | Reliabel |
| 11 | Niat untuk menggunakan | 0,828 | Reliabel |

Berdasarkan Tabel di atas, uji validitas terhadap semua item indikator menunjukkan nilai Korelasi Pearson (product moment) lebih dari 0,3 dan signifikan pada level $\alpha = 1\%$ atau $\alpha = 5\%$. Demikian pula untuk uji reliabilitas terhadap semua item indikator menunjukkan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6. Dengan demikian, uji awal terhadap instrumen penelitian ini dapat dinyatakan telah valid dan reliable, sehingga dapat digunakan untuk pengolahan instrument selanjutnya.

4.2.4 Survei dan Analisa Hasil Survei

Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari survei yang berupa kuesioner dan wawancara. Data yang dikumpulkan tersebut disebut sebagai data primer. Data primer didapatkan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi instrumen penelitian kepada responden yang telah ditetapkan. Selain data primer, penelitian ini juga menggali data sekunder yang sesuai dengan kebutuhan guna menguatkan atau menyempurnakan data primer yang diperoleh.

4.2.4.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Surabaya yang telah ataupun berhak menggunakan layanan publik, pada penelitian ini peneliti menentukan dan membatasi jumlah usia pengguna layanan publik mulai dari usia 17 tahun – 60 tahun. Berdasarkan data BPS tahun 2012 jumlah penduduk keseluruhan kota Surabaya sebesar $\pm 3.125.576$ jiwa, untuk usia < 17 tahun sebesar ± 920.000 jiwa dan usia > 60 tahun sebesar ± 300.000 jiwa, sehingga jumlah populasi dari penelitian ini sebesar $\pm 1.905.576$ jiwa. Sedangkan, sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut: $n = N/N(d)^2 + 1$

n = sampel;

N = populasi;

d = nilai presisi 90% atau sig. = 0,1.

Peneliti mengambil tingkat signifikasni sebesar 90% sebagai penelitian awal yang diperkuat dengan beberapa literatur ilmiah diantaranya:

- Berdasarkan teori ukuran pengambilan sampel penelitian oleh Isaac dan Michael, umumnya ada tiga tingkat kesalahan yang sering digunakan, antara lain 1%, 5%, dan 10%. Isaac dan Michael telah mengembangkan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu; Selain Isaac dan Michael masih ada rumus lain untuk menghitung sampel, seperti yang disampaikan oleh Cohran, dan Cohen.
- Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982 : 253) bisa dipertimbangkan, yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda misalnya) maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Maka, jumlah sampel dari penelitian ini berdasarkan rumus Slovin tersebut sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= 3.110.187 / 3.110.187 (0,1)^2 + 1 \\&= 3.110.187 / 31.102,87 \\&= 99,99678\end{aligned}$$

Oleh karena itu, jumlah sampel dari penelitian ini berdasarkan metode yang digunakan sebesar 99,99678 dibulatkan menjadi 100 responden.

4.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara survei. Peneliti melakukan survey dengan cara mengajukan pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk tertulis/kuissoner maupun secara lisan/wawancara. Peneliti menyebar kuissoner baik secara online maupun datang langsung ke lokasi instansi pemerintahan yang memiliki 2 sistem pengiriman layanan publik yaitu e-lampid, e-health dan Surabaya Single Windows yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Unit Pelayanan Satu Atap, serta Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintah Kota Surabaya. Jumlah responden yang dibutuhkan sebanyak 100 warga Surabaya, baik yang penduduk asli Surabaya maupun warga pendatang yang pernah menggunakan layanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Adapun, teknik sampling yang digunakan yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu suatu cara pengambilan sampel dimana tiap unsur yg membentuk populasi diberi kesempatan yg sama utk terpilih menjadi sampel, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Wawancara dilakukan untuk memberikan data pendukung dan pelengkap peneliti dalam mendeskripsikan serta mengeksplorasi lebih jauh tentang hasil penelitian. Desain kuissoner dan wawancara pada penelitian ini dapat di lihat pada bagian lampiran 1.

4.2.4.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

4.2.4.3.1 Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan data sampel dan penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, modus, median, mean, perhitungan penyebaran data data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase. Analisis deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan data berdasarkan kecenderungan dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang berkaitan dengan indikator dari variabel penelitian. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk mengetahui karakteristik responden. Alat bantu yang digunakan untuk melakukan analisa deskriptif pada penelitian ini menggunakan SPSS for Windows versi 17.

4.2.4.3.2 Analisa Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Analisa dilakukan dengan pendekatan model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan teknik analisa PLS Path Modelling. Sebelum dilakukan proses analisa, model divalidasi dan dievaluasi terlebih dahulu untuk memastikan bahwa model yang dibuat telah dapat menggambarkan kondisi nyata. Evaluasi model dalam PLS meliputi dua tahap yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi terhadap model struktural (*inner model*). Evaluasi terhadap model pengukuran dikelompokkan menjadi langkah-langkah validitas konvergen dan validitas diskriminan. Penjelasan langkah-langkah analisis pengolahan data sebagai berikut:

4.2.3.2.1 Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi ini menguji reliabilitas dan validitas konstruk dari model (Hulland, 1999) di kutip dari (Rahman, dkk., 2013). Hal ini menentukan seberapa baik indikator (pertanyaan khusus) pada konstruk yang didefinisikan secara

teoritis. Langkah-langkah model pengukuran dilakukan dalam dua tahap sebagai berikut:

1. Validitas Konvergen.

Validitas konvergen adalah ukuran konsistensi internal yang digunakan untuk memastikan bahwa faktor-faktor yang diasumsikan untuk mengukur setiap tindakan variabel laten itu sendiri dan tidak mengukur variabel laten lain (Fornell dan Larcker, 1981; Hulland, 1999) di kutip dari (Rahman, Memon, & Karim, 2013). Validitas konvergen digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Susunan validitas konvergen dapat ditentukan dengan Outer Loadings, Cronbach's Alpha (CA), Composite reliability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE).

A. Nilai Outer Loadings faktor

Nilai Outer loadings faktor adalah ukuran yang digunakan untuk menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) terhadap variabelnya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menghitung beban standar dari Outer loadings dari masing-masing indikator, di mana nilai kurang dari 0,4 tidak digunakan (Hulland, 1999), sementara (Chin, 1998) menyarankan indikator yang memuat lebih kecil dari 0.5 tidak digunakan (Rahman, Memon, & Karim, 2013). Nilai Outer loadings faktor 0.7 dapat dikatakan ideal, artinya indikator tersebut dikatakan valid sebagai indikator untuk mengukur variabel.

B. Nilai Cronbach's Alpha (CA)

Nilai Cronbach's Alpha (CA) adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu set indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel laten atau dimensi. Menurut Litwin (1995) mengemukakan bahwa nilai cronbach's alpha harus lebih besar dari 0.7. Jika nilai cronbach's alpha diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima (Jogiyanto, 2008).

C. Nilai Composite Reliability (CR)

Nilai Composite Reliability (CR) adalah ukuran yang digunakan untuk memeriksa seberapa baik model diukur dengan indikator yang ditetapkan. Namun, interpretasi skor Composite Reliability dan Cronbach Alpha adalah sama. (Chin, 1998; Hair, dkk., 2011) dikutip dari (Rahman, dkk., 2013) menyarankan lebih besar 0.7 sebagai patokan cukup atau dapat diterima, sedangkan apabila CR lebih besar 0.8 dan 0.9 artinya sangat memuaskan (Nunnally & Bernstein, 1994). Berikut ini adalah formula perhitungan CR adalah :

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \varepsilon_1}$$

Keterangan :

λ = lamda = koefisien faktor loading tiap indikator

ε = epilson = measurement error tiap indikator

D. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Nilai Average Variance Extracted (AVE) adalah ukuran digunakan untuk menilai konsistensi internal dari konstruk dengan mengukur jumlah varian yang variabel laten tangkap dari indikator pengukuran relatif terhadap jumlah varians (Fornell dan Larcker, 1981). Asumsi dasarnya adalah bahwa varian rata-rata antara indikator harus positif. Menurut Hair, dkk., 2011 dikutip dari (Rahman, dkk., 2013) menyatakan bahwa AVE harus lebih besar dari 0,5. Hal tersebut menandakan bahwa variabel laten dapat menjelaskan rata-rata paling tidak 50% varian dari indikator-indikatornya. Berikut ini adalah formula perhitungan AVE :

$$\text{Formula AVE} = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \varepsilon_1}$$

Keterangan :

λ = lamda = koefisien faktor loading tiap indikator

ε = epilson = measurement error tiap indikator

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu konstruk yang diberikan berbeda dari konstruk lain. Hal ini dapat diuji melalui analisis Average Variance Extracted (AVE) dari kriteria yang terbentuk antar konstruk memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan konstruk lain dalam model (Fornell dan Larcker, 1981). Validitas diskriminan dari model dapat di nilai melalui tiga cara antara lain melihat nilai Cross loadings, analisis fornell-lacker criterion, dan membandingkan nilai AVE dengan kuadrat nilai korelasi antar konstruk dan konstruk lainnya. Untuk diskriminan validitas konstruk, AVE bersama pada dirinya sendiri harus lebih besar dari varians bersama dengan konstruk lainnya (Chin, 1998). Jika korelasi antara indikator dengan konstraknya lebih besar dari korelasi konstruk lainnya, hal ini menunjukkan konstruk tersebut memiliki diskriminan validitas yang tinggi.

4.2.3.2.1 Evaluasi model struktural (*inner model*)

Evaluasi dilakukan untuk menilai hubungan antara variabel laten eksogen dan endogen dalam hal varians (Hulland, 1999). Hasil evaluasi model dikatakan baik apabila:

A. Mengevaluasi nilai Koefisien jalur (*path coefficient*)

Nilai koefisien jalur (*path coefficient*) antar variabel dikatakan signifikan secara statistik, apabila nilai t-statistik dari hubungan antar variabel laten menunjukkan arah positif dengan nilai t-statistik yang dibandingkan terhadap nilai t-tabel dan hasilnya lebih besar ($t\text{-statistik} \geq t\text{-tabel}$). Nilai t-statistik (*critical ratio*) yang di dapat dari hasil bootstrapping (*resampling method*) dari proses PLS sedangkan untuk nilai t-tabel berdasarkan pada jumlah sampel dan tingkat signifikansi (α) yang ditentukan peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan taraf nyata atau taraf signifikansi (α) menggunakan 0.10, dimana untuk t-tabel bernilai 1.649. jadi tingkat keyakinan penelitian ini adalah 90%. ($\text{rumusnya} = 1 - \alpha$).

B. Mengevaluasi nilai Koefisien Determinasi (R²)

Nilai R² digunakan untuk menunjukkan persentase varian konstruk dalam model atau seberapa besar kemampuan semua variabel independen (bebas) dalam menjelaskan varian dari variabel dependen, sedangkan path coefficient digunakan untuk menunjukkan kekuatan hubungan antara konstruk (Chin, 1998). Menurut (Chin, 1998) kriteria batasan nilai R² dapat ditentukan berdasarkan tiga tingkatan yaitu 0.67 (substansial), 0.33 (Moderat), dan 0.19 (Lemah).

C. Mengevaluasi nilai F² (Effect Size).

Nilai f² (Effect Size) digunakan untuk menjelaskan pengaruh nilai variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependent apakah mempunyai pengaruh yang substansial. Nilai F² dapat dihitung dengan rumus (Imam Ghazali, 2006) :

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ Included} - R^2 \text{ Exclude}}{1 - R^2 \text{ Include}}$$

Dimana R² include dan R² Exclude adalah R-Square dari variabel laten dependent ketika prediktor variabel laten digunakan atau dikeluarkan dari persamaan struktural. Menurut Cohen (1988) membagi Effect Size (F²) ke dalam tiga kriteria yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang) dan 0,35 (besar).

D. Mengevaluasi nilai Goodness of Fit (Gof) index

Nilai Goodness of Fit (GoF) index digunakan untuk menilai kekuatan model dikembangkan untuk menggeneralisasi dan mewakili pengaruh dari faktor-faktor yang diteliti. Menurut Chin (2010) di kutip dari (Rahman, dkk., 2013) menyatakan GoF digunakan untuk menjelaskan kinerja model keseluruhan yang diteliti, baik pada Model pengukuran (Outer Model) dan model struktural (Inner Model) dengan fokus pada kinerja keseluruhan dari prediksi model. Nilai GoF tersebut dihitung dengan menggunakan pedoman yang disarankan oleh Wetzels, dkk., (2009) di kutip dari (Rahman, dkk., 2013) dengan interpretasi sebagai GoF Kecil = 0,10, GoF Sedang = 0,25 dan GoF Besar = 0,36. Model nilai GoF dihitung dengan menggunakan persamaan berikut :

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Dimana :

AVE = Nilai Rata-rata AVE

R2 = Nilai Rata-rata R2

E. Mengevaluasi nilai Predictive Relevance (Q2).

Nilai Stone-Geisser's Q2 (Construct Crossvalidated Redudancy) Predictive Relevance digunakan untuk memvalidasi kemampuan prediksi model dalam penelitian. Interpretasinya adalah hasil nilai jika lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa variabel laten eksogen (baik) sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel endogennya. Menurut Chin (1998) membagi nilai Q2 ke dalam tiga kriteria yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang) dan 0,35 (besar).

4.2.5 Analisa dan Pembahasan Hasil Temuan Penelitian

Setelah dilakukan analisis deskriptif dan analisis inferensial, maka tahapan terakhir dalam penelitian ini yakni menganalisis dan membahas temuan keseluruhan dalam penelitian, terkait dengan kesimpulan hasil pengujian model dan saran untuk peluang penelitian yang akan datang.

4.3 Rencana Penelitian

Jadwal penelitian yang peneliti susun sebagai berikut :

| | Aktivitas Penelitian | Bln 1 | | | | Bln 2 | | | | Bln 3 | | | | Bln 4 | | | |
|-----|--|-------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|
| | | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1 | Identifikasi Permasalahan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Studi Literatur | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Observasi Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Perumusan Permasalahan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengembangan Model & Penyusunan Rencana Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Model Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Dimansi & Variabel | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Item Pengukuran | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Penyusunan dan Uji Instrument | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Kuisoner | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.2 | Wawancara | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Pengolahan dan Analisa Data | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Analisa Hasil Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Kesimpulan | | | | | | | | | | | | | | | | |

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil analisa statistika dan pembahasan dari penelitian.

5.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan publik dari Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki dua saluran pelayanan, baik secara tradisional maupun e-government. Ada tiga pelayanan publik yang dipilih sebagai obyek penelitian ini yaitu:

- 1) Layanan publik pada Dispendukcapil dengan aplikasinya e-Lampid;
- 2) Layanan publik pada Puskesmas atau RSUD dengan aplikasinya e-Health;
- 3) Layanan publik pada UPTSA dengan aplikasinya SSW.

Sedangkan, responden yang dipilih adalah masyarakat Surabaya baik warga asli maupun warga pendatang yang terdata sebagai penduduk Surabaya, minimal yang sudah pernah menggunakan salah satu layanan publik seperti mengurus akta kelahiran; akta kematian; surat pindah keluar; antrian di puskesmas maupun perizinan ke instansi pemerintahan atau kantor dinas setempat di lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya.

5.2.1 Layanan Publik Dispendukcapil (aplikasi E-lampid)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum ;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101
4. Pengelolaan ketatausahaan Dinas; dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya



Gambar 5. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemkot Surabaya

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini berkantor di Jalan Tunjungan No-13 Surabaya yang sebelumnya ada di Jalan Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya. Alamat website atau situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diakses melalui alamat <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/> seperti yang ditunjukkan pada gambar 5.2



Gambar 5. 2 Situs resmi dispendukcapil pemkot Surabaya

Pada situs resmi tersebut terdapat berbagai informasi seputar layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada warga Surabaya diantaranya sebagai berikut:

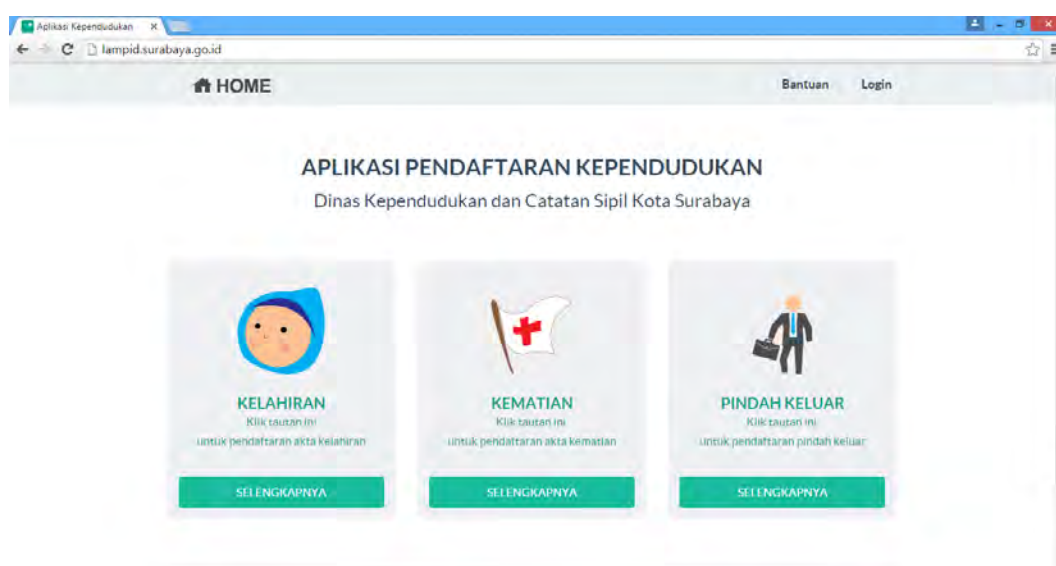
1. Layanan Catatan Sipil

Layanan Catatan Sipil adalah Layanan yang berkaitan dengan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan masalah catatan sipil lainnya.

2. Layanan Kependudukan

Layanan Kependudukan adalah Layanan yang berkaitan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Pendatang Baru dan masalah kependudukan lainnya

Selain itu terdapat tautan (*link*) website terkait seperti website resmi Pemerintah Kota Surabaya, jaringan dokumentasi dan informasi hukum, serta aplikasi e-lampid yang menjadi objek pada penelitian ini, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.3



Gambar 5.3 Aplikasi e-lampid

Aplikasi e-Lampid yang merupakan kependekan dari "kelahiran-kematian-pindah-datang" adalah sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya. Aplikasi ini "buah pikiran" Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya untuk mendukung penyelenggaraan good governance di lingkungan Pemkot Surabaya. Saat ini keinginan warga Kota Surabaya bisa mengurus surat administrasi kependudukan secara mudah, tanpa antrean panjang dan cepat selesai, bukan lagi angan-angan. Warga Kota Surabaya kini bisa dengan mudah mengurus akta kelahiran dan akta kematian secara online melalui layanan aplikasi e-Lampid tersebut.

5.2.2 Layanan Publik Dinas Kesehatan, Puskesmas dan RSUD (aplikasi E-Health)

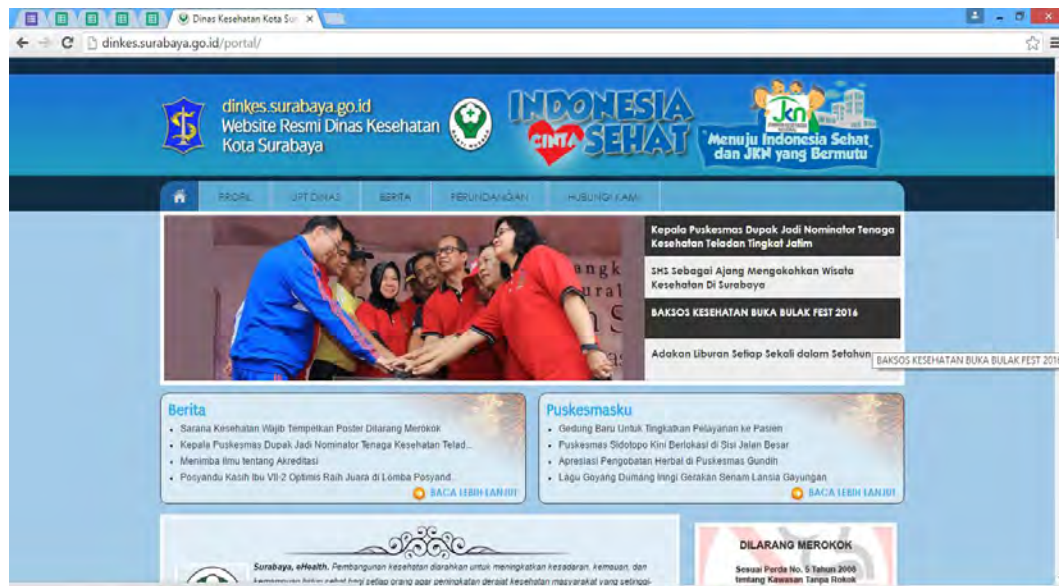
Dinas Kesehatan mempunyai tugas untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan:

1. Upaya Kesehatan;
2. Pembiayaan Kesehatan;
3. Sumber Daya Manusia Kesehatan
4. Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Makanan
5. Manajemen dan Informasi Kesehatan, dan
6. Pemberdayaan Masyarakat.



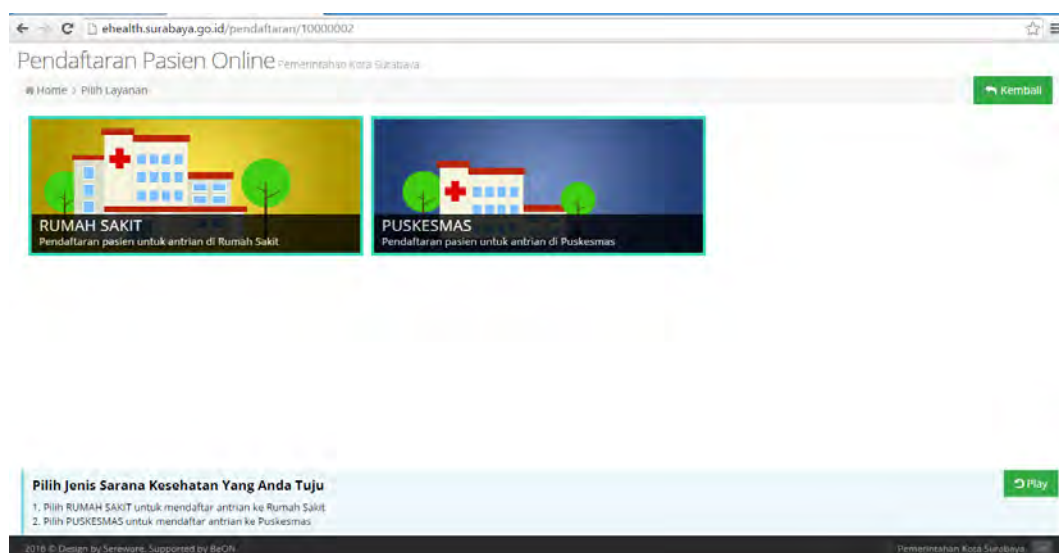
Gambar 5. 4 Kantor Dinkes Pemkot Surabaya

Kantor Dinas Kesehatan saat ini berkantor di Jalan Ahmad Yani No. 118 Gayungan Surabaya. Alamat website atau situs resmi Dinas Kesehatan dapat diakses melalui alamat <http://dinkes.surabaya.go.id/>. Pada situs resmi tersebut terdapat berbagai informasi seputar profil, visi-misi, struktur organisasi, updt dinas, berita serta informasi lainnya seputar pelayanan kesehatan diberikan kepada warga Surabaya seperti yang ditunjukkan pada gambar 5.5



Gambar 5. 5 Situs resmi dinkes pemkot Surabaya

Pada pelaksanaan pembangunan kesehatan Dinas Kesehatan dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yaitu Puskesmas yang tersebar di 31 kecamatan dan 151 kelurahan serta Lembaga Teknis Daerah (LTD) yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang terdiri dari RSUD Bhakti Husada serta RSUD dr. M. Soewandhie. Selain itu, untuk mempermudah layanan kesehatan bagi masyarakat dalam hal antrian, Pemerintah Kota Surabaya membuat layanan aplikasi online e-health seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.6



Gambar 5. 6 Aplikasi e-Health

Aplikasi e-Health suatu aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Surabaya yang akan datang ke Puskesmas maupun Rumah Sakit Pemerintah untuk mendaftar secara online, baik pasien baru maupun pasien lama. Sehingga, tidak adanya lagi antrian panjang yang terjadi di Puskesmas maupun Rumah Sakit, dan pasien pun dapat memperkirakan waktu untuk datang ke fasilitas kesehatan diatas. Aplikasi E-Health tersedia di E-Kios yang sudah tersedia di seluruh kantor kecamatan dan kelurahan, beberapa Puskesmas dan dua Rumah Sakit milik Pemkot Surabaya. Jadi, bagi warga yang ingin mendaftar secara online bisa langsung datang ke kantor atau Puskesmas terdekat. Selain itu juga, E-Health juga bisa langsung diakses melalui website ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran, sehingga masyarakat bisa mendaftar online tanpa harus repot keluar rumah. Lebih lagi, E-Health telah tersedia dalam tiga bahasa, yakni bahasa Indonesia, bahasa Jawa dan juga bahasa Madura. Adanya pilihan tiga bahasa ini untuk mengakomodir sebagian warga Surabaya yang lebih sering menggunakan bahasa daerah.

5.2.3 Layanan Publik UPTSA (aplikasi SSW)

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap mempunyai tugas berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Untuk mewujudkan hal tersebut UPTSA mengacu pada Visi-Misi dan Maklumat layanan sebagai berikut:

1. Melayani dengan santun
2. Memproses layanan secara cermat
3. Memberikan kemudahan pelayanan secara online
4. Meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan

5. Memproses ijin sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku
6. Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun
7. Apabila tidak menepati maklumat pelayanan, siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku



Gambar 5. 7 Kantor UPTSA Pemkot Surabaya

Kantor UPTSA saat ini berkantor di Jalan Menur Nomor 31C Surabaya. Alamat website atau situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diakses melalui alamat <http://uptsa.surabaya.go.id/> seperti yang ditunjukkan pada gambar 5.8

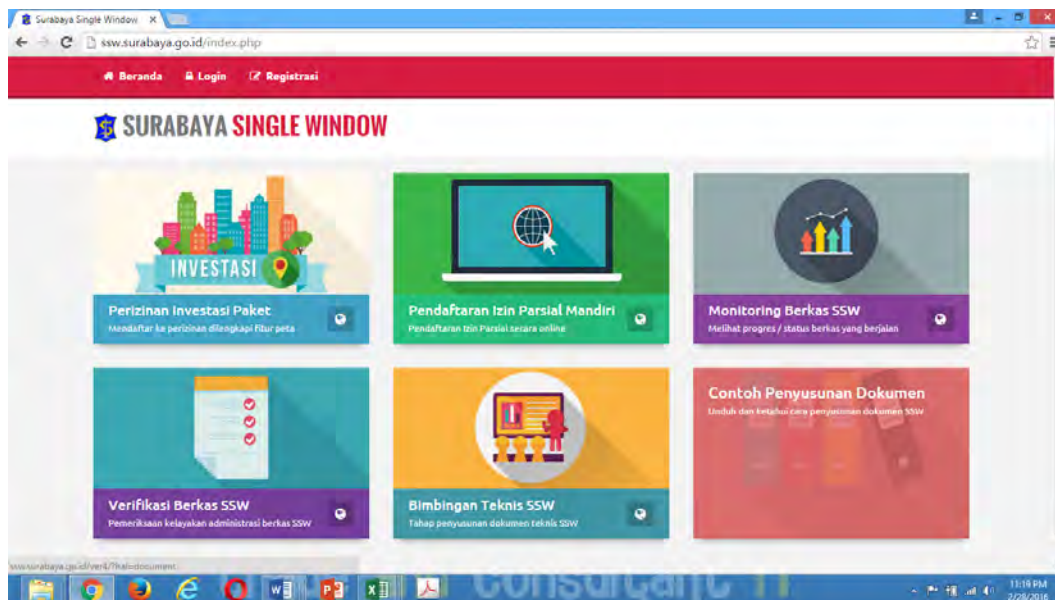


Gambar 5. 8 Situs resmi uptsa

Pada situs resmi tersebut terdapat berbagai informasi seputar profil, visi-misi, struktur organisasi, peraturan perizinan serta informasi lainnya seputar pelayanan perizinan yang diberikan kepada warga Surabaya diantaranya sebagai berikut:

1. Perizinan
2. Non Perizinan

Selain itu, untuk mempermudah layanan kesehatan bagi masyarakat dalam hal antrian, Pemerintah Kota Surabaya membuat layanan aplikasi online Surabaya Single Windows (SSW) seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.9



Gambar 5. 9 Aplikasi SSW

Surabaya Single Window (SSW) merupakan sistem pelayanan perijinan online yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Tujuannya SSW antara lain untuk memperpendek waktu pelayanan dan pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Melalui SSW, seluruh izin dapat langsung diproses secara bersamaan. Rentang waktu penyelesaian perizinan di SSW ini beragam, mulai dari 14 hari hingga 30 hari tergantung jenis izin yang diajukan. Beberapa izin yang bisa diurus melalui SSW yakni Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK), Amdal Lalin, UKL-UPL, Izin Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Dengan sistem layanan perizinan online tersebut, masyarakat

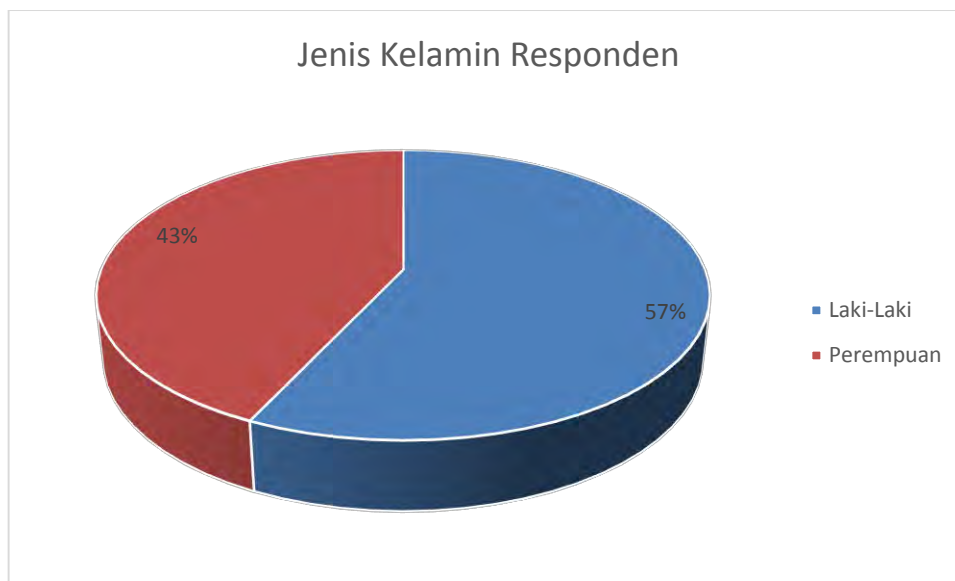
bisa memasukkan dokumen dari rumah sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Seluruh proses SSW menggunakan data elektronik, terintegrasi dan bisa diakses secara online dari rumah, sehingga semakin memperkecil peluang tatap muka antara pemohon dengan pelaksana tugas di pemerintahan. Dengan begitu, tidak ada peluang nepotisme karena semua dilakukan serba online. Dengan mekanisme baru ini, dapat terwujud adanya kepastian waktu penyelesaian dan pemohon dapat memonitor progres status berkasnya secara online dan realtime.

5.2 Pengolahan Hasil Kuisioner dengan Analisa Deskriptif

Pengolahan hasil kuisioner yang pertama setelah data terkumpul yaitu dengan analisa deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan data sampel dan penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, modus, median, mean, perhitungan penyebaran data data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase. Analisis deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan data berdasarkan kecenderungan dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang berkaitan dengan indikator dari variabel penelitian. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk mengetahui karakteristik responden.

5.2.1 Deskripsi Umum Profil Responden

Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan pengguna layanan publik di Pemerintah Kota Surabaya, khususnya warga yang telah menggunakan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Pemerintah Kota Surabaya. Pada penelitian ini peneliti melakukan survei (kuisioner) kepada 100 warga, baik secara *door-to-door* ke rumah warga, puskesmas, kelurahan, dispendukcapil, uptsa, tempat umum maupun secara online dengan karakteristik responden berupa jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan serta pendapatan rata-rata perbulan dengan rincian sebagai berikut:



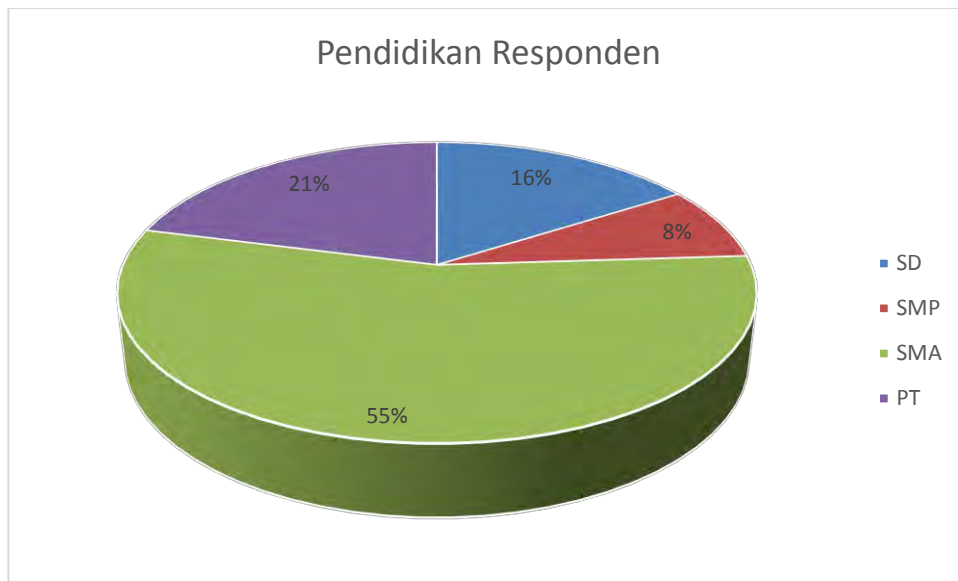
Gambar 5. 10 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.10 pembagian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini didapatkan laki-laki sebanyak 57 orang dan responden perempuan sebanyak 43 orang.



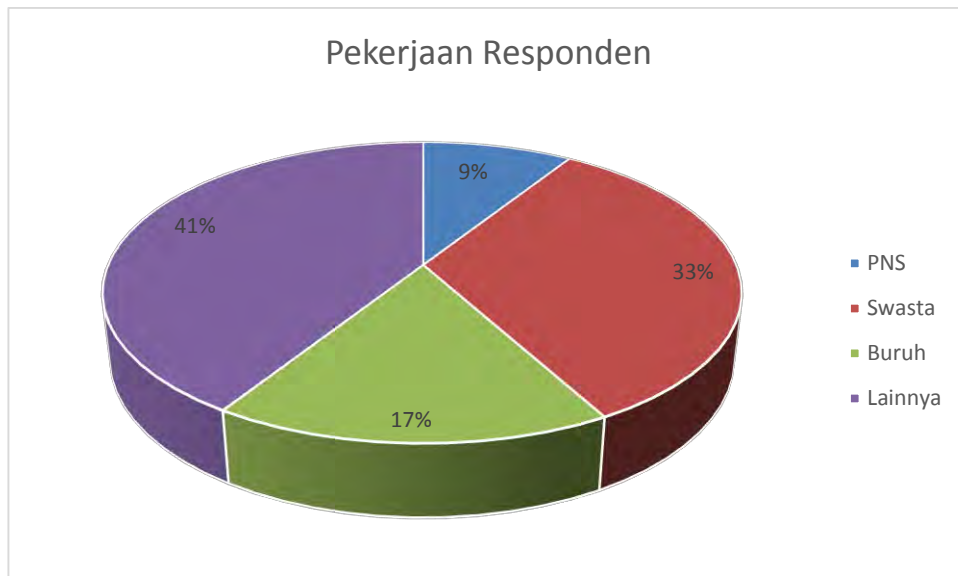
Gambar 5. 11 Jumlah Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 5.11 jumlah responden berdasarkan usia pada penelitian ini didapatkan usia 17-25 tahun sebanyak 16 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 33 orang, usia 36-45 tahun sebanyak 41 orang dan usia > 45 tahun sebanyak 10 orang.



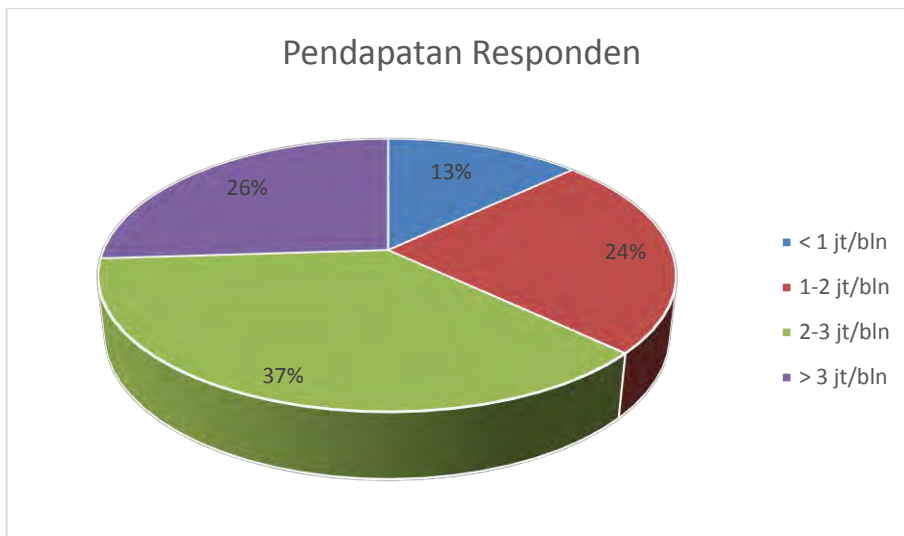
Gambar 5. 12 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 5.12 jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini didapatkan tingkat SD sebanyak 16 orang, tingkat SMP sebanyak 8 orang, tingkat SMA sebanyak 55 orang dan tingkat Perguruan Tinggi sebanyak 21 orang.



Gambar 5. 13 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar 5.13 jumlah responden berdasarkan pekerjaan pada penelitian ini didapatkan sebagai PNS sebanyak 9 orang, sebagai swasta sebanyak 33 orang, sebagai buruh sebanyak 17 orang dan pekerjaan lainnya sebanyak 21 orang.

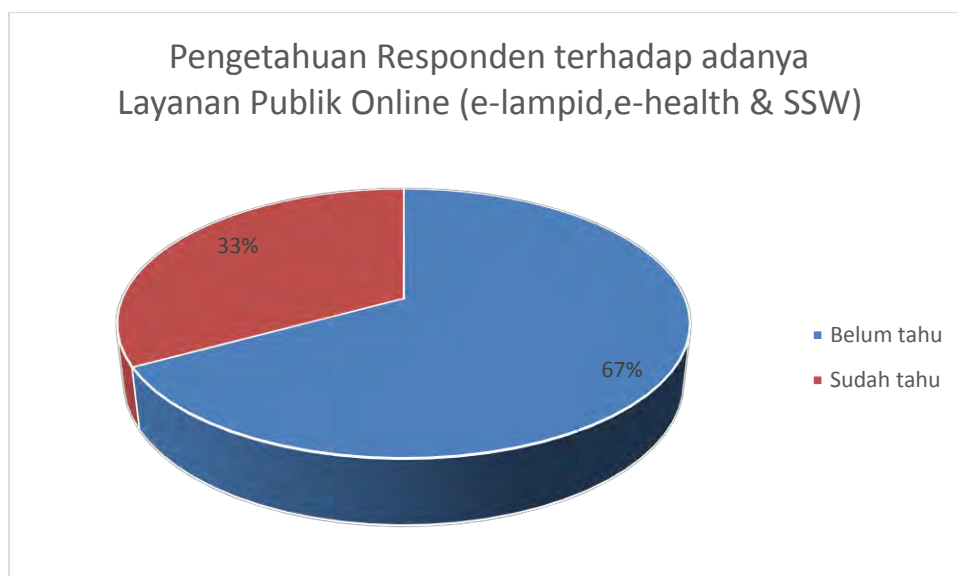


Gambar 5. 14 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan

Berdasarkan gambar 5.14 jumlah responden berdasarkan pendapatan rata-rata per bulan pada penelitian ini didapatkan penghasilan < 1 juta/bulan sebanyak 13 orang, penghasilan 1-2 juta/bulan sebanyak 24 orang, penghasilan 2-3 juta/bulan sebanyak 37 orang dan penghasilan > 3 juta/bulan sebanyak 26 orang.

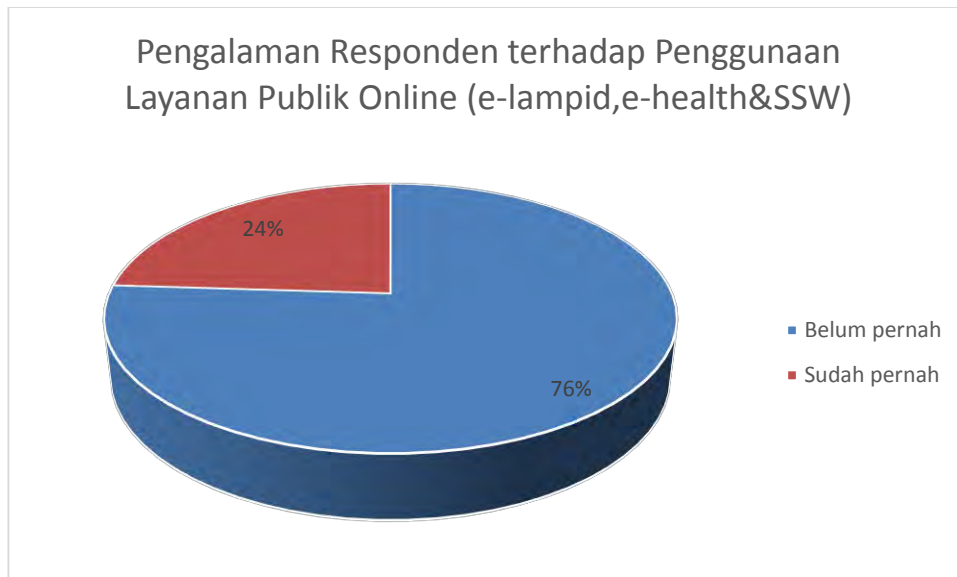
5.2.2 Deskripsi Umum Pilihan Saluran

Pada penelitian ini peneliti melakukan survei kepada 100 responden untuk mengetahui tingkat pengetahuan, pengalaman, niat dan pilihan responden terhadap layanan publik secara tradisional ataukah e-government.



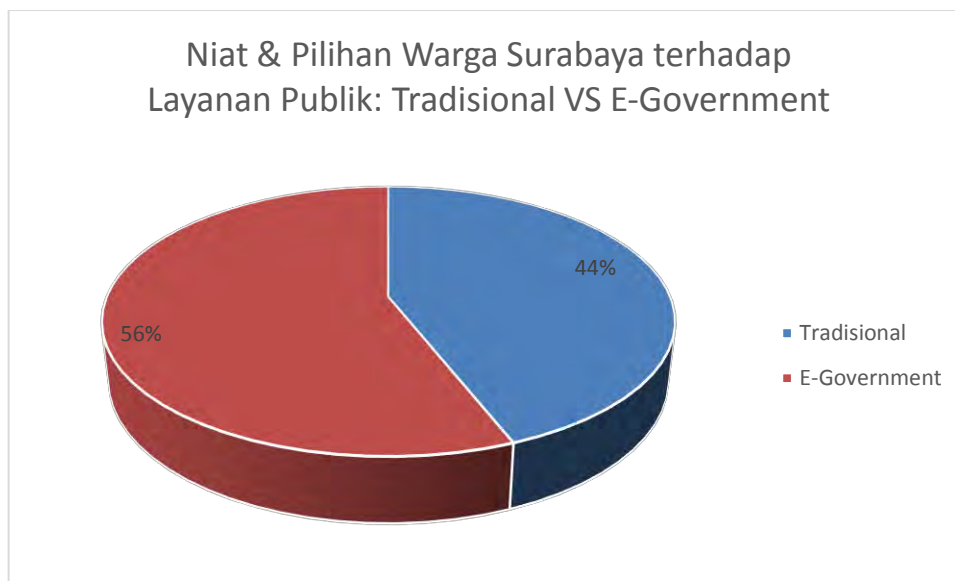
Gambar 5. 15 Jumlah Responden berdasarkan Pengetahuan terhadap adanya Layanan Online

Berdasarkan gambar 5.15 jumlah responden berdasarkan pengetahuan terhadap adanya layanan publik online (e-lampid, e-health dan SSW) di Pemerintah Kota Subaya pada penelitian ini didapatkan sebanyak 67 orang yang belum tahu jika ada layanan publik berbasis online, Sedangkan 33 orang sisanya sudah mengetahui akan adanya layanan publik berbasis online tersebut.



Gambar 5. 16 Jumlah Responden berdasarkan Pengalaman Penggunaan Layanan Publik Online

Berdasarkan gambar 5.16 jumlah responden berdasarkan pengalaman penggunaan layanan publik online (e-lampid, e-health dan SSW) di Pemerintah Kota Subaya pada penelitian ini didapatkan sebanyak 76 orang yang belum pernah menggunakan layanan publik berbasis online, Sedangkan 24 orang sisanya sudah pernah menggunakan layanan publik berbasis online tersebut.



Gambar 5. 17 Jumlah Responden berdasarkan Pilihan Responden terhadap Layanan Publik: Tradisional vs E-Government

Berdasarkan gambar 5.17 jumlah responden berdasarkan niat dan pilihan responden terhadap layanan publik berbasis e-government (e-lampid, e-health dan SSW) ataupun tradisional di Pemerintah Kota Surabaya pada penelitian ini didapatkan sebanyak 56 orang yang berniat untuk menggunakan atau memilih layanan publik berbasis online (e-government), Sedangkan 44 orang masih memilih untuk menggunakan layanan publik berbasis tradisional.

Untuk dapat menjawab rumusan permasalahan penelitian yang pertama dari penelitian ini dilakukan uji t student, yaitu uji komparatif untuk menilai perbedaan antara nilai rata-rata responden yang berniat menggunakan layanan publik tradisional (0,44) dengan rata-rata responden yang berniat menggunakan layanan publik e-government (0,56), apakah terdapat perbedaan bermakna antara keduanya. Oleh karena itu, peneliti melakukan tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun hipotesa

- H₀ : Tidak ada perbedaan antara antara nilai rata-rata pengguna layanan publik tradisional (0,44) dengan nilai rata-rata pengguna layanan publik e-government (0,56)
- H_a : Ada perbedaan antara antara nilai rata-rata pengguna layanan publik tradisional (0,44) dengan nilai rata-rata pengguna layanan publik e-government (0,56)

2. Melakukan uji t student dengan SPSS

Uji t student dilakukan menggunakan tools SPSS sebagai berikut: **Menu> Analyze>Compare means>One sample t test**, masukan variabel tradisional yang akan kita uji ke dalam kotal **Test Variable**. Pada kolom **Test Value**, isi dengan rata2 yang akan kita bandingkan yaitu mean rata2 e-government sebesar 0,56 maka akan di hasilkan sbb:

| One-Sample Statistics | | | | |
|-----------------------|-----|------|----------------|-----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Tradisional | 100 | .44 | .499 | .050 |

| One-Sample Test | | | | | |
|-----------------|-------------------|----|-----------------|-----------------|---|
| | Test Value = 0.56 | | | | |
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 90% Confidence Interval of the Difference |
| | | | | | Lower Upper |
| Tradisional | -2.405 | 99 | .018 | -.120 | -.20 -.04 |

Gambar 5. 18 Hasil uji t student dengan SPSS

Sehingga Output di atas menunjukkan jumlah sampel yang digunakan yaitu N = 100 Besarnya rata-rata sampel yaitu Mean = 0,44. Besarnya standart deviasi yaitu S = 0,499 Dan besarnya Standart Error of mean yaitu 0,050

3. Melakukan interpretasi hasil

Output di atas menunjukkan selisih perbedaan antara mean tradisional (0,44) dengan mean egovernment (0,56) yaitu Mean Differences = 0,44 – 0,56 = -0,12. degree of freedom (DF) yaitu N - 1 = 100 - 1 = 99. Nilai t hitung sebesar -2,405. Maka untuk pengujian 2 pihak, kita bandingkan nilai t hitung tersebut dengan t tabel untuk df = 99, uji 2 arah dengan kepercayaan 90%, maka t tabel sebesar 1,660. atau 1,984 Maka:

$$\text{-t hitung} < \text{-t tabel} = -2,405 < -1,660, \text{ sehingga } H_1 \text{ diterima}$$

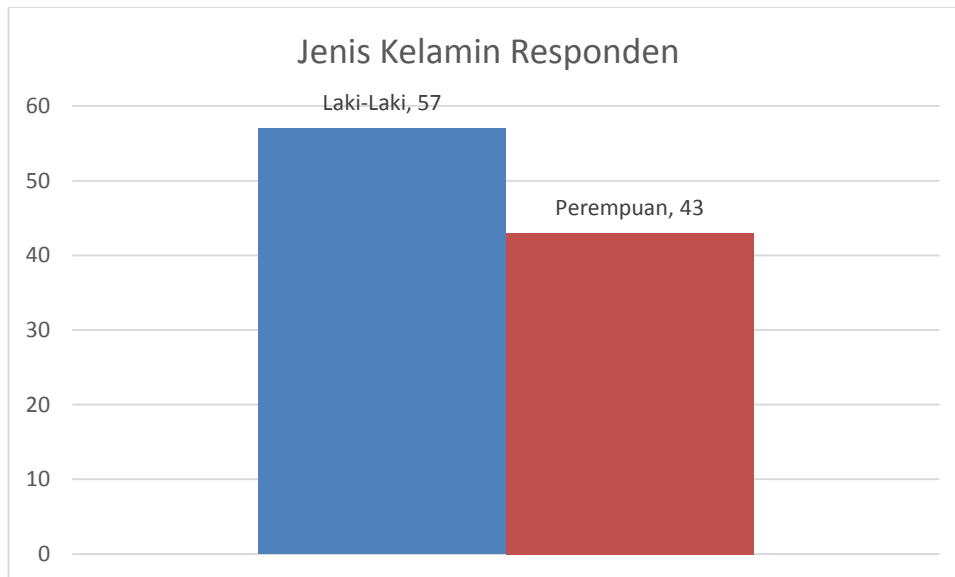
$$\text{p value} < 0,1 = 0,018 < 0,100$$

Jadi, Rata-rata pengguna tradisional ada perbedaan yang bermakna atau signifikan dengan rata-rata pengguna e-government, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat Surabaya lebih banyak berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government

5.2.3 Deskripsi Umum Karakteristik Pengguna Layanan Publik

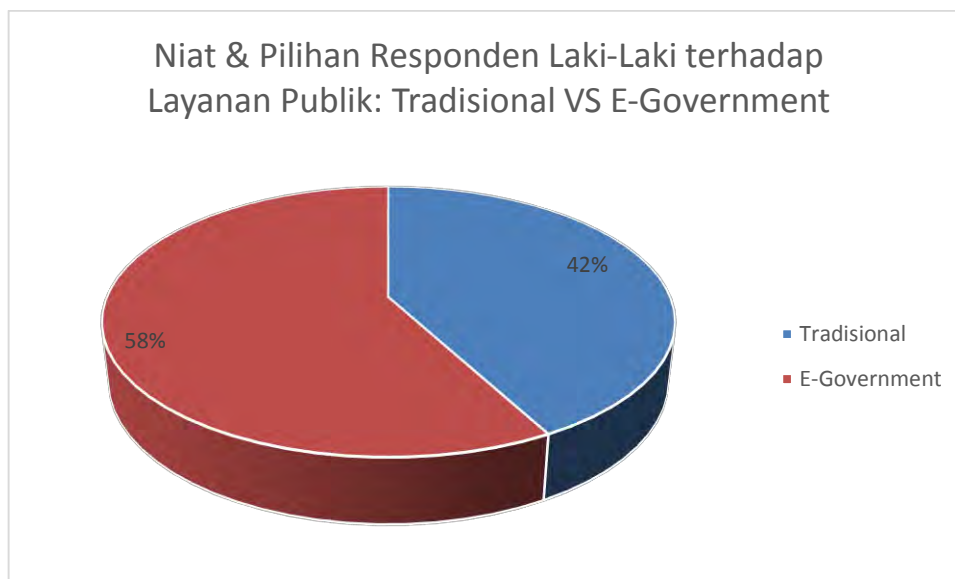
Pada penelitian ini peneliti melakukan survei kepada 100 responden untuk mengetahui karakteristik pengguna layanan publik secara tradisional ataupun e-government.

1. Deskripsi karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin



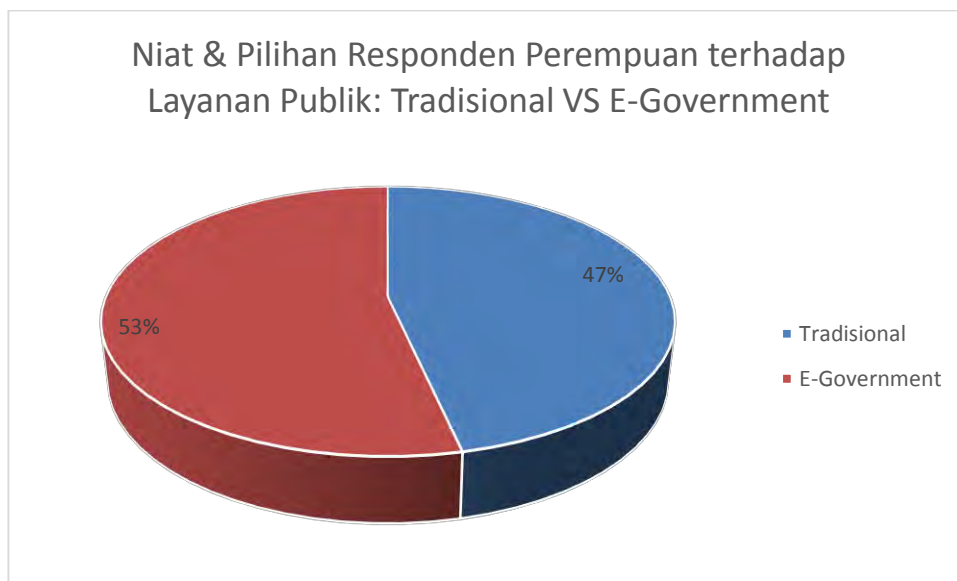
Gambar 5. 19 Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 5.19 pembagian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin responden pada penelitian ini didapatkan laki-laki sebanyak 57 orang dan responden perempuan sebanyak 43 orang.



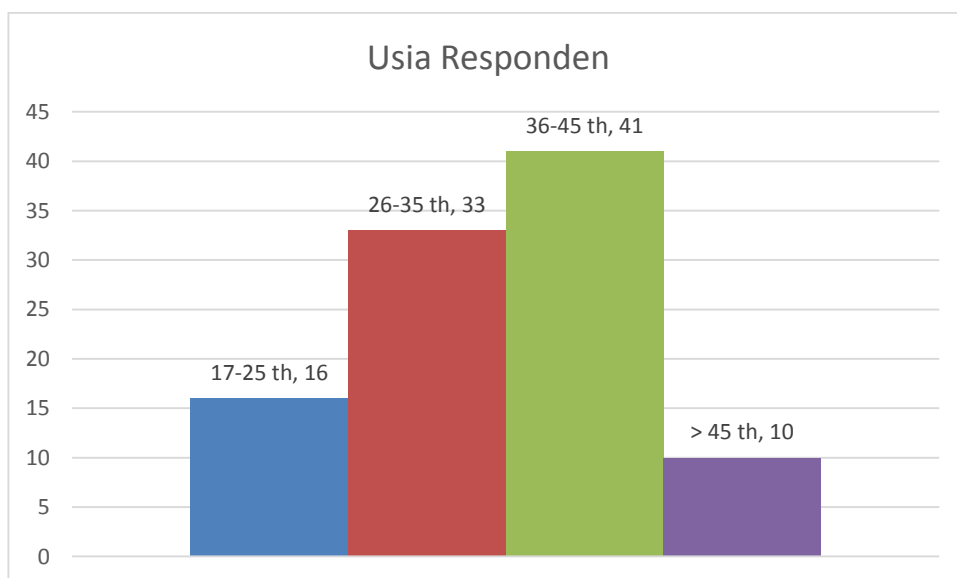
Gambar 5. 20 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki

Berdasarkan Gambar 5.20 dari 57 orang laki-laki tersebut, terdapat 24 laki-laki berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (42%), sedangkan 33 laki-laki berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (58%). Sedangkan, dari 45 orang perempuan terdapat 20 perempuan berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (47%), sedangkan 23 perempuan lainnya berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (53%), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.21



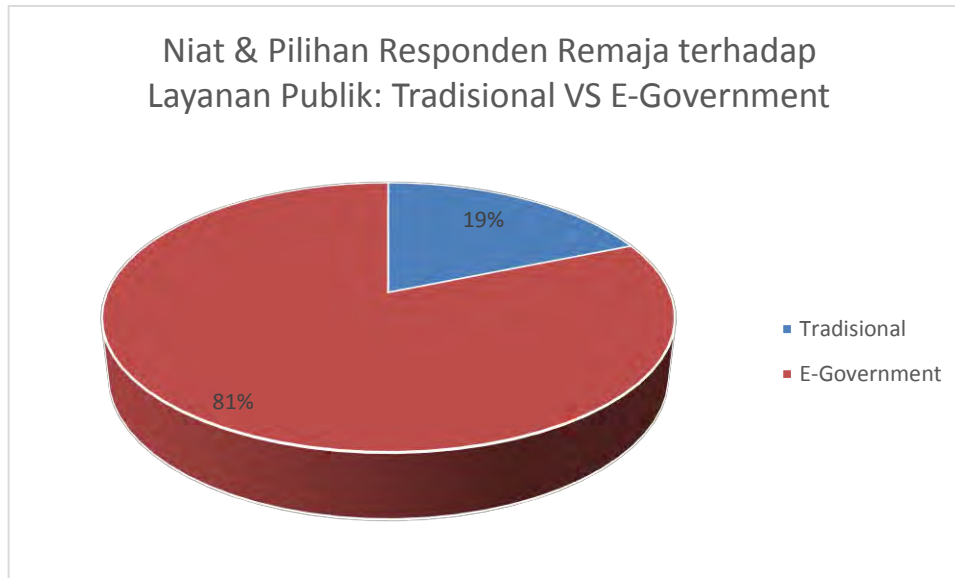
Gambar 5. 21 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan

2. Deskripsi Karakteristik berdasarkan Usia



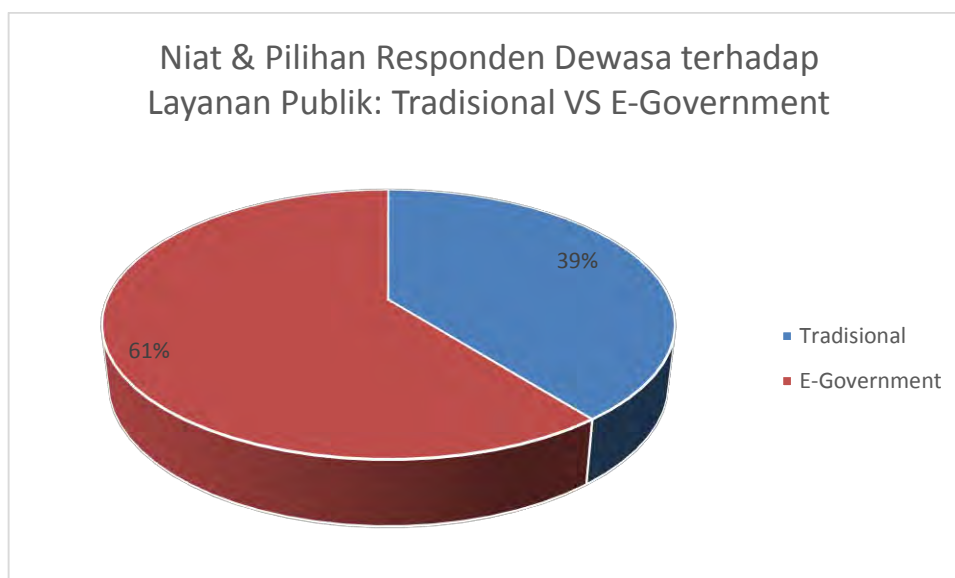
Gambar 5. 22 Jumlah Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 5.20 pembagian jumlah responden berdasarkan usia responden pada penelitian ini didapatkan responden usia remaja (17-25 tahun) sebanyak 16 orang, usia dewasa (25-35 tahun) sebanyak 33 orang, usia paruh baya (36-45 tahun) sebanyak 41 orang serta usia lansia (> 45 tahun) sebanyak 10 orang.



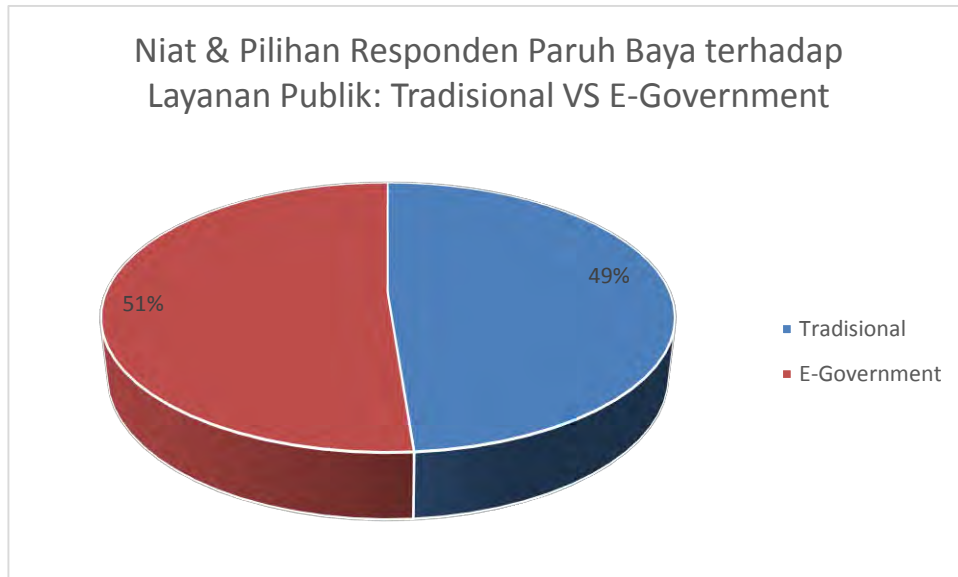
Gambar 5. 23 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Remaja

Berdasarkan Gambar 5.23 dari 16 responden berusia remaja (17-25 tahun), terdapat 3 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (19%), sedangkan 13 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (81%).



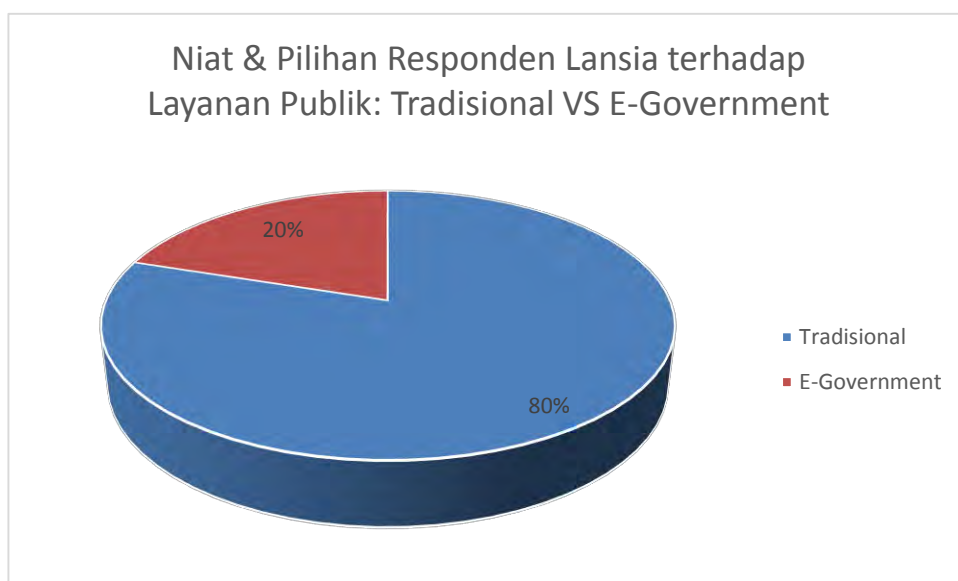
Gambar 5. 24 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Dewasa

Berdasarkan Gambar 5.24 dari 33 responden berusia dewasa (26-35 tahun), terdapat 13 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (39%), sedangkan 20 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (61%).



Gambar 5. 25 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Paruh Baya

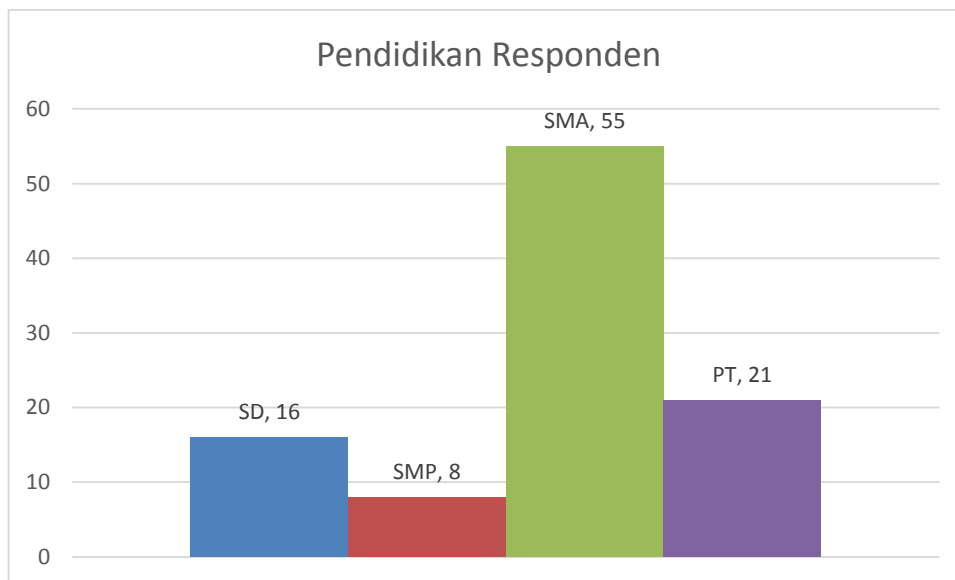
Berdasarkan Gambar 5.25 dari 41 responden berusia paruh baya (36-45 tahun), terdapat 20 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (49%), sedangkan 21 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (51%).



Gambar 5. 26 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Usia Lansia

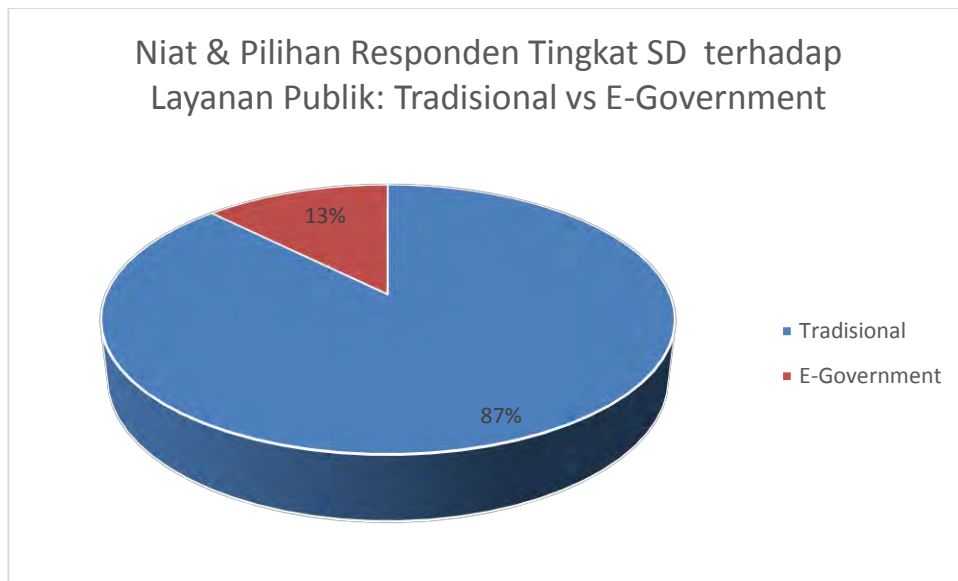
Berdasarkan Gambar 5.26 dari 10 responden berusia lansia (> 45 tahun), terdapat 8 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (80%), sedangkan 2 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (20%). Dari keempat kategori usia pengguna layanan publik diatas, menunjukkan bahwa semakin muda usia responden cenderung berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government. Sedangkan semakin tua usia responden cenderung berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional.

3. Deskripsi Karakteristik berdasarkan Pendidikan



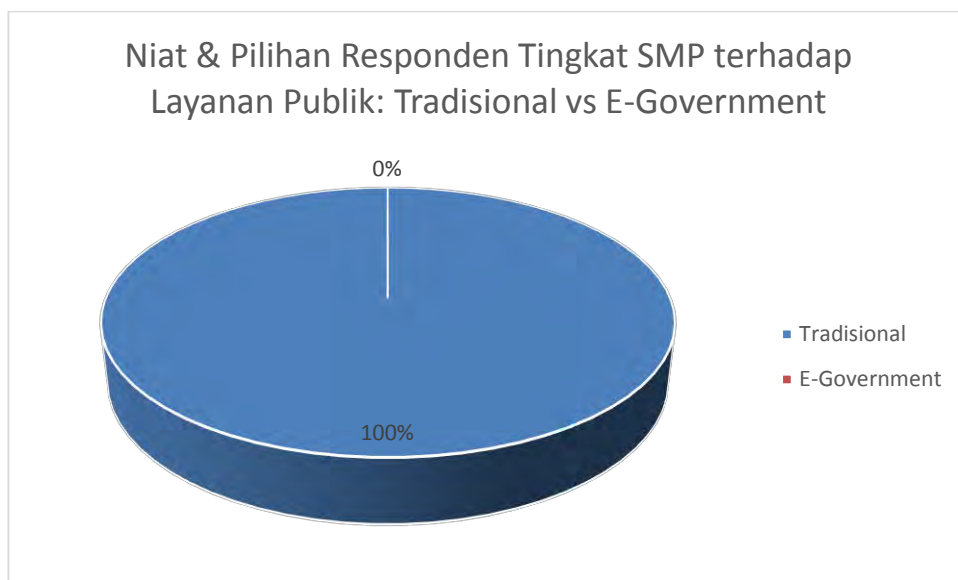
Gambar 5. 27 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Gambar 5.27 pembagian jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini didapatkan responden SD sebanyak 16 orang, SMP sebanyak 8 orang, SMA sebanyak 55 orang serta Perguruan Tinggi sebanyak 21 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 16 responden yang tingkat pendidikannya Sekolah Dasar (SD), terdapat 14 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (87%), sedangkan 2 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (13%), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.28



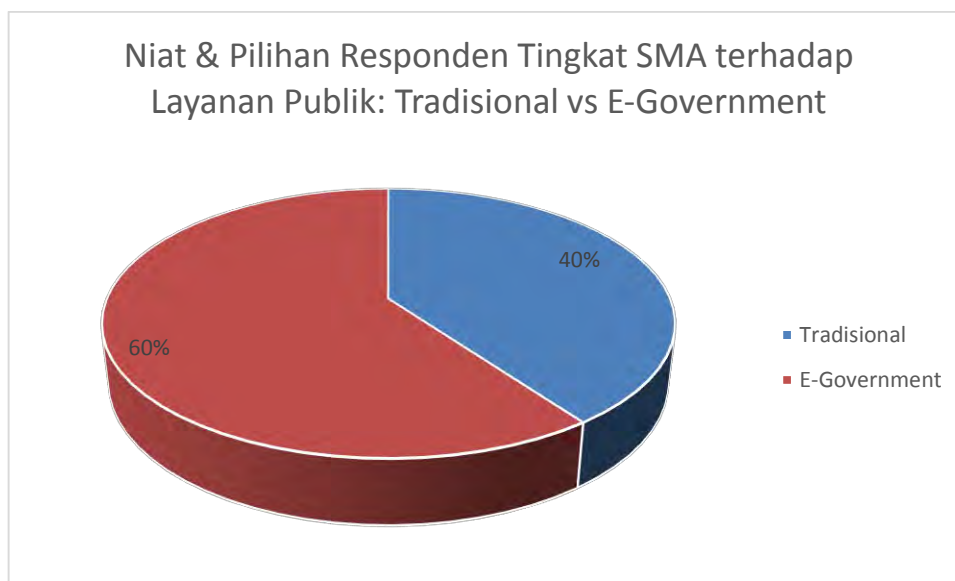
Gambar 5. 28 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat SD

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 8 responden yang tingkat pendidikannya Sekolah Menengah Pertama (SMP), terdapat 8 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (100%), sedangkan 0 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (0%), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.29 di bawah ini.

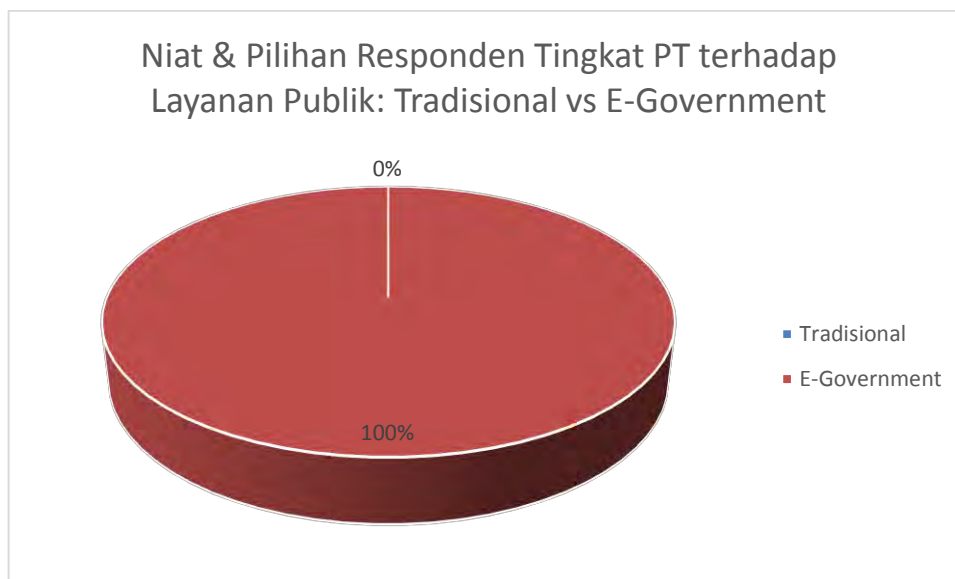


Gambar 5. 29 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat SMP

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 55 responden yang tingkat pendidikannya Sekolah Menengah Atas (SMA), terdapat 22 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (40%), sedangkan 33 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (60%). Untuk 21 responden yang tingkat pendidikannya Perguruan Tinggi (PT), terdapat 0 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (0%). Sedangkan 21 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (100%), seperti yang ditunjukkan Gambar 5.30 dan Gambar 5.31



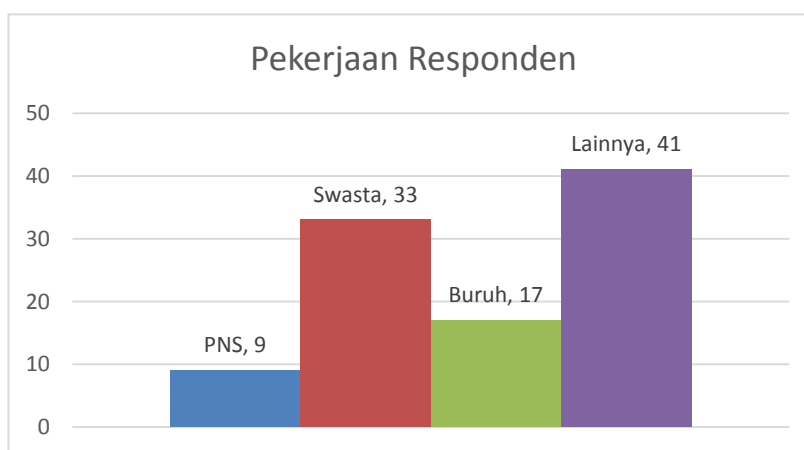
Gambar 5. 30 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat SMA



Gambar 5. 31 Karakteristik Pengguna Layanan Publik berdasarkan Tingkat Perguruan Tinggi

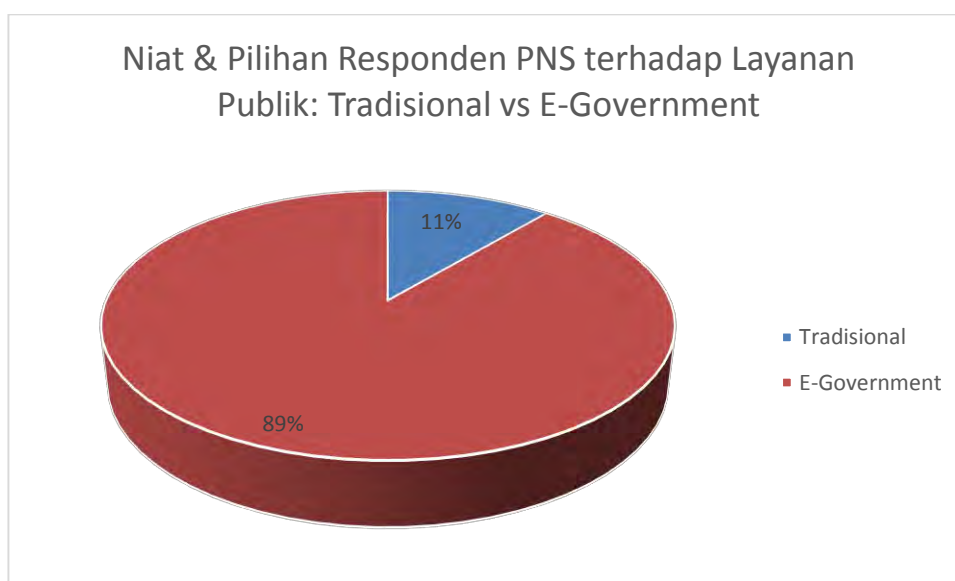
Oleh karena itu, dari keempat kategori tingkat pendidikan pengguna layanan publik diatas, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan responden cenderung berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government. Sedangkan semakin rendah tingkat pendidikan responden cenderung berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional.

4. Deskripsi Karakteristik berdasarkan Pekerjaan



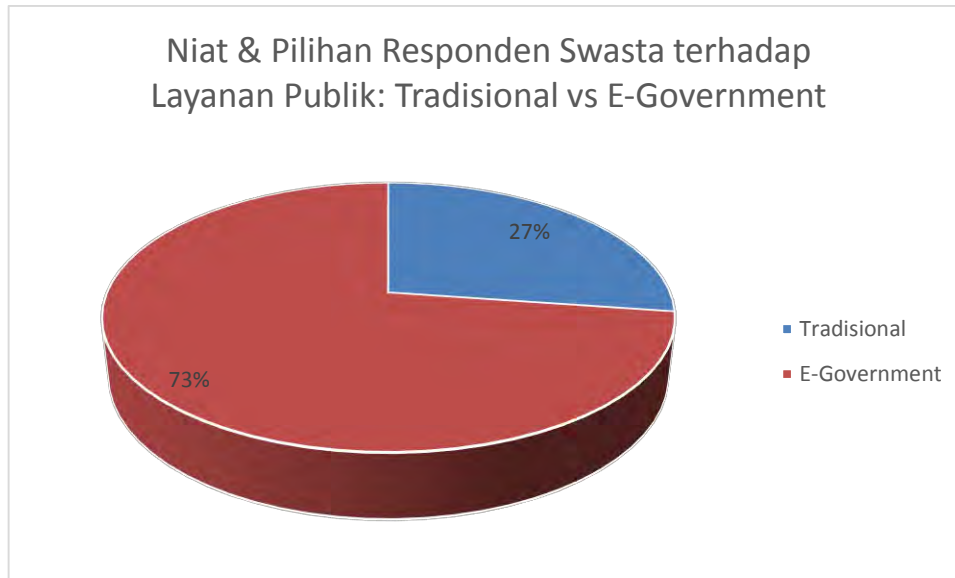
Gambar 5. 32 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 5.32 pembagian jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan pada penelitian ini didapatkan responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 9 orang, Swasta sebanyak 33 orang, Buruh sebanyak 17 orang serta pekerjaan lainnya seperti petani, sopir, nelayan, dll sebanyak 41 orang.



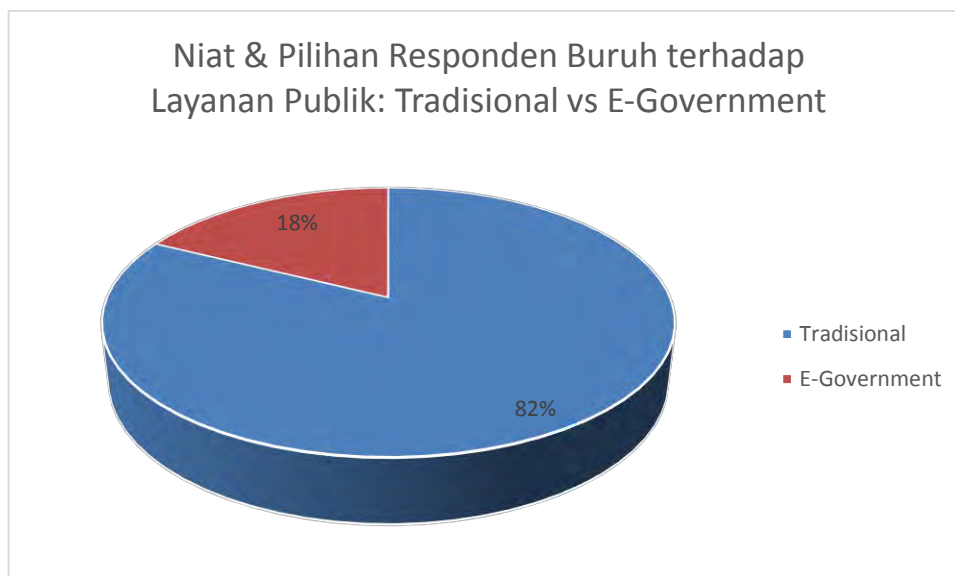
Gambar 5. 33 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai PNS

Berdasarkan Gambar 5.33 dari 9 responden yang bekerja sebagai PNS, terdapat 1 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (11%), sedangkan 8 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (89%).



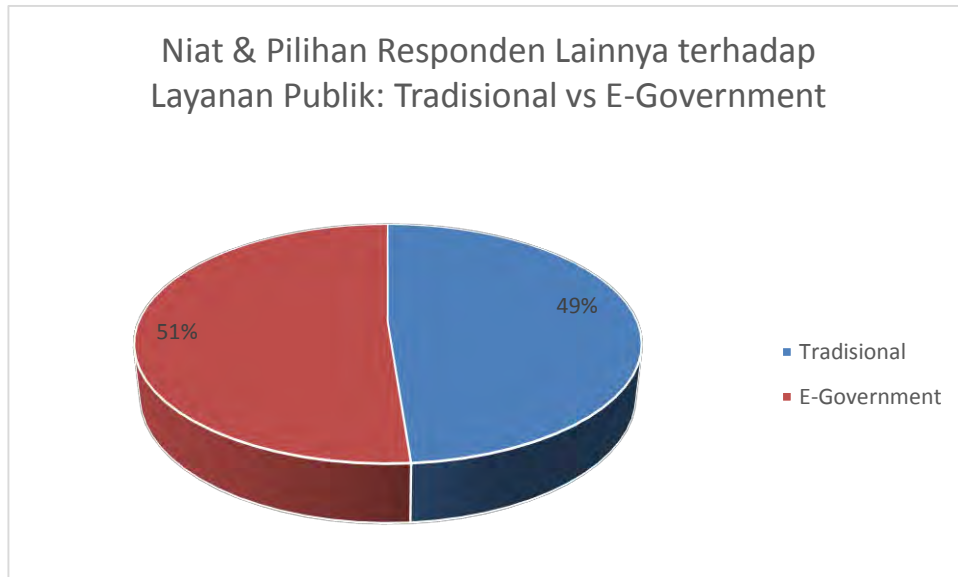
Gambar 5. 34 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai Swasta

Berdasarkan Gambar 5.34 dari 33 responden yang bekerja sebagai Swasta, terdapat 9 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (27%), sedangkan 24 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (73%).



Gambar 5. 35 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai Buruh

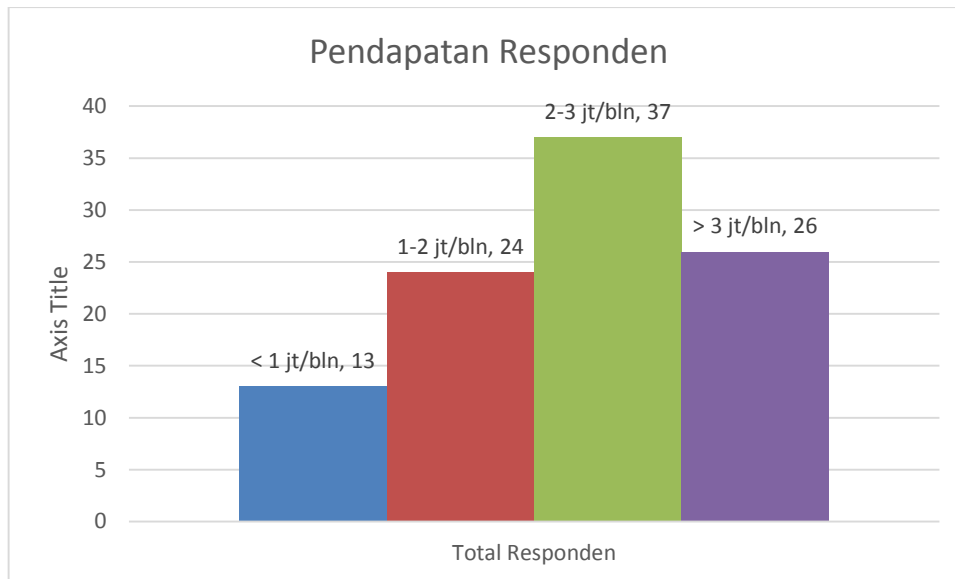
Berdasarkan Gambar 5.35 dari 17 responden yang bekerja sebagai Swasta, terdapat 14 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (82%), sedangkan 3 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (18%).



Gambar 5. 36 Karakteristik Pengguna Layanan Publik bekerja sebagai Lainnya

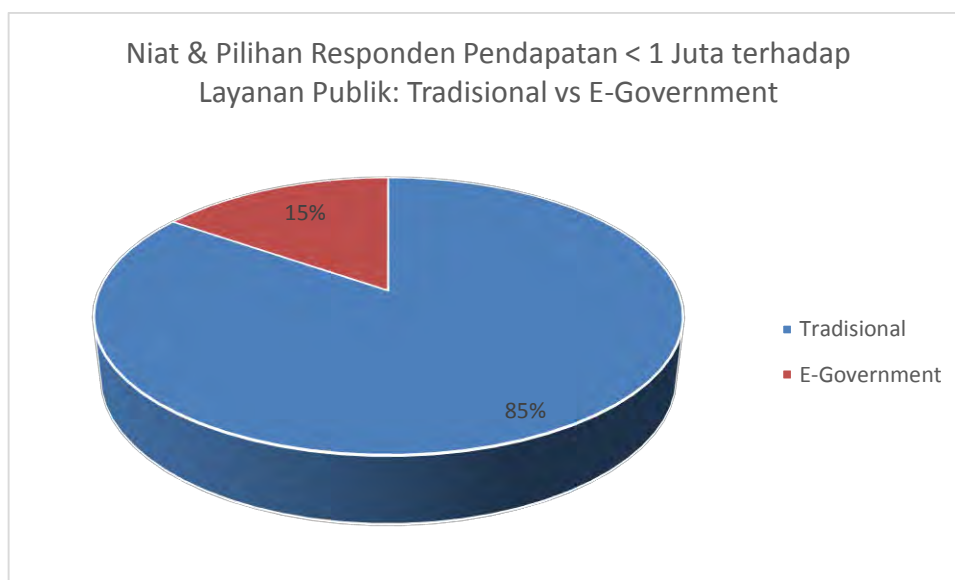
Berdasarkan Gambar 5.36 dari 41 responden yang bekerja sebagai Swasta, terdapat 20 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (49%), sedangkan 21 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (51%). Dari keempat kategori pekerjaan pengguna layanan publik diatas, menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PNS dan Swasta cenderung berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government. Sedangkan responden yang bekerja sebagai buruh dan lainnya cenderung berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional.

5. Deskripsi Karakteristik berdasarkan Pendapatan



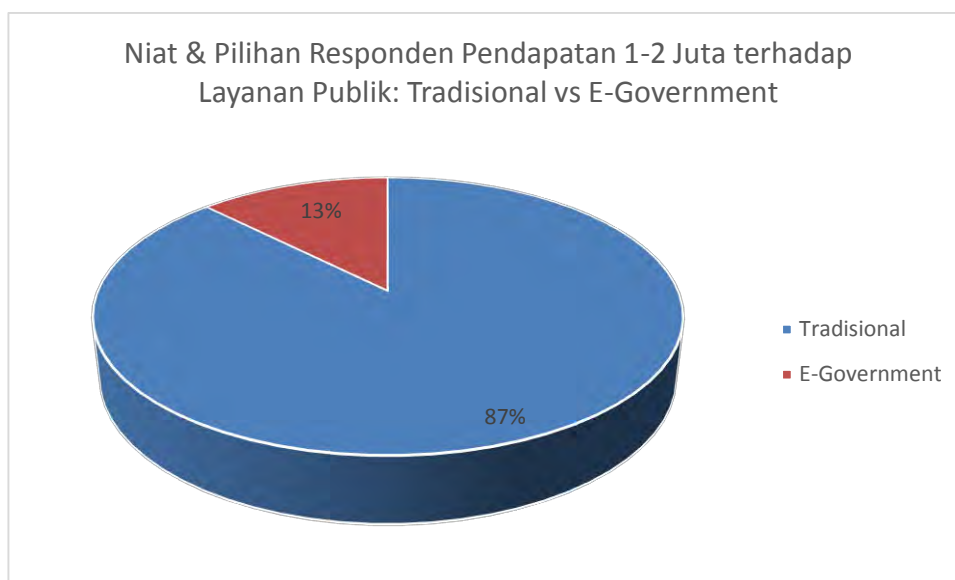
Gambar 5. 37 Jumlah Responden berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan Gambar 5.37 pembagian jumlah responden berdasarkan pendapatan rata-rata/bulan pada penelitian ini didapatkan responden dengan penghasilan < 1 juta sebanyak 13 orang, 1-2 juta sebanyak 24 orang, 2-3 juta sebanyak 37 orang serta > 3 juta sebanyak 21 orang.



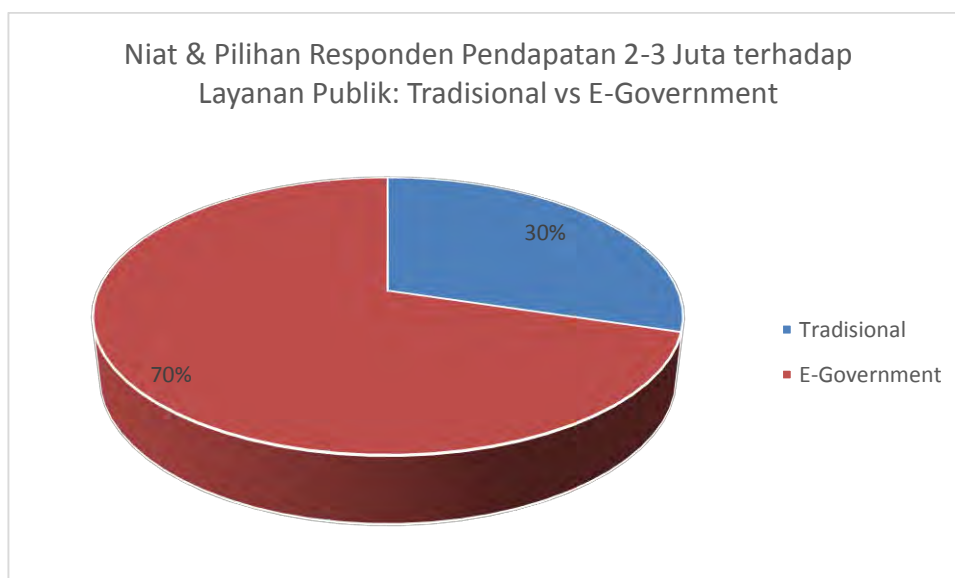
Gambar 5. 38 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan < 1 juta/bln

Berdasarkan Gambar 5.38 dari 13 responden yang pendapatannya < 1 juta/bln, terdapat 11 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (85%), sedangkan 2 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (15%).



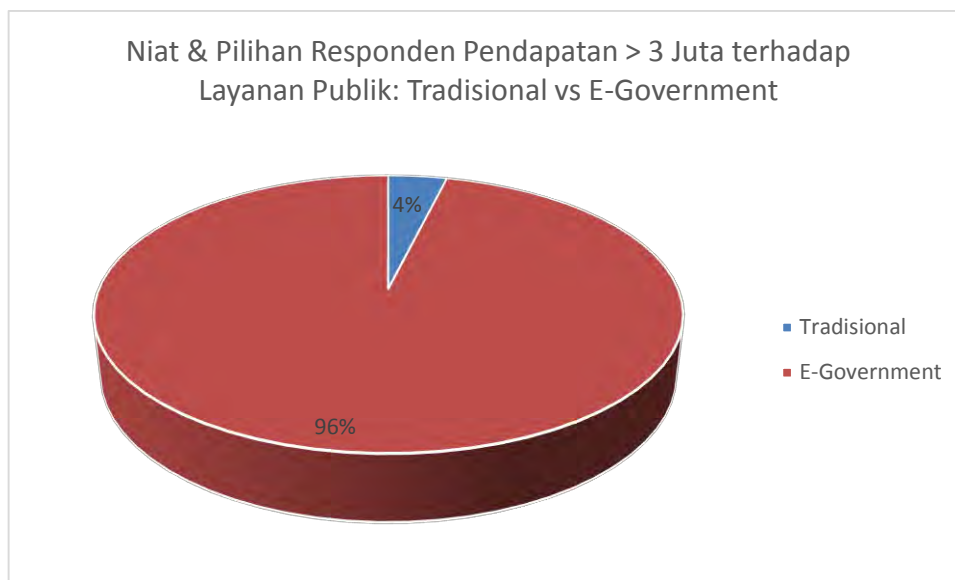
Gambar 5. 39 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan 1-2 juta/bln

Berdasarkan Gambar 5.39 dari 24 responden yang pendapatannya 1-2 juta/bln, terdapat 21 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (87%), sedangkan 3 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (13%).



Gambar 5. 40 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan 2-3 juta/bln

Berdasarkan Gambar 5.40 dari 37 responden yang pendapatannya 2-3 juta/bln, terdapat 11 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (30%), sedangkan 26 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (70%).

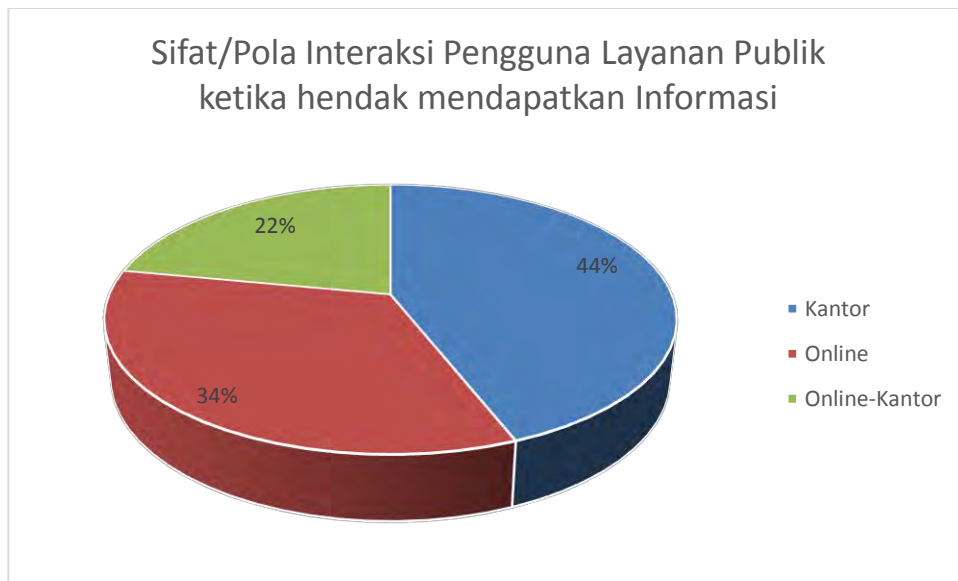


Gambar 5. 41 Karakteristik Pengguna Layanan Publik dengan Pendapatan 2-3 juta/bln

Berdasarkan Gambar 5.41 dari 26 responden yang pendapatannya > 3 juta/bln, terdapat 1 orang yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional (4%), sedangkan 25 orang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government (96%). Dari keempat kategori pendapatan pengguna layanan publik diatas, menunjukkan bahwa responden yang pendapatannya semakin tinggi cenderung berniat untuk beralih menggunakan layanan publik e-government. Sedangkan responden yang pendapatannya semakin rendah cenderung berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik tradisional.

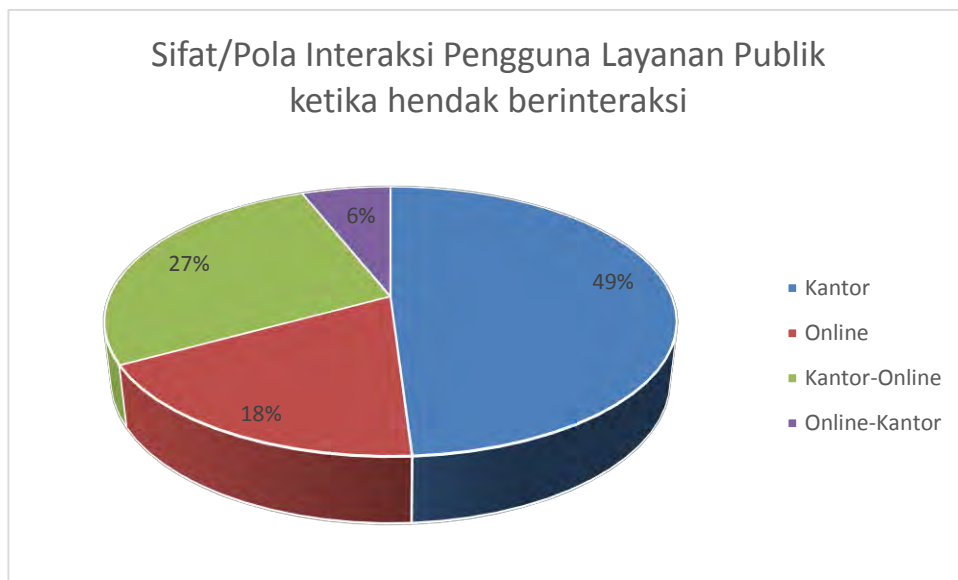
5.2.4 Deskripsi Umum Sifat Interaksi

Pada penelitian ini peneliti melakukan survei kepada 100 responden untuk mengetahui sifat atau pola interaksi responden terhadap layanan publik secara tradisional ataupun e-government baik bersifat informasi, interaksi dan transaksi.



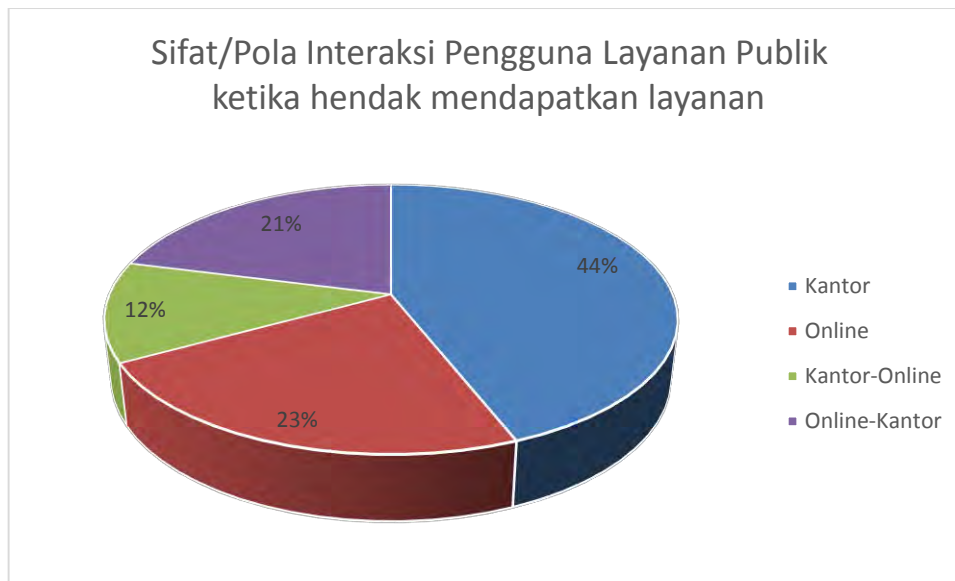
Gambar 5. 42 Sifat Interaksi Pengguna Layanan Publik ketika hendak Mendapatkan Informasi

Berdasarkan Gambar 5.42 menunjukkan bahwa 44 orang berniat memilih untuk datang langsung ke kantor, 34 orang berniat memilih untuk mengakses situs atau aplikasi online. Sedangkan 22 orang sisanya berniat memilih untuk mengakses online terlebih dahulu baru ke kantor.



Gambar 5. 43 Sifat Interaksi Pengguna Layanan Publik ketika hendak Berinteraksi

Berdasarkan Gambar 5.43 menunjukkan bahwa 49 orang berniat memilih untuk datang langsung ke kantor, 18 orang berniat memilih untuk mengakses situs online, 27 orang berniat memilih untuk datang ke kantor terlebih dahulu baru mengakses online, sedangkan 6 orang sisanya berniat untuk online baru kantor.



Gambar 5. 44 Sifat Interaksi Pengguna Layanan Publik ketika hendak Mendapatkan Layanan

Berdasarkan Gambar 5.44 menunjukkan bahwa 44 orang berniat memilih untuk datang langsung ke kantor, 23 orang berniat memilih untuk mengakses situs online, 12 orang berniat memilih untuk datang ke kantor terlebih dahulu baru mengakses online, sedangkan 21 orang sisanya berniat untuk online baru kantor. Dari ketiga sifat atau pola interaksi diatas menunjukkan bahwa bahwa 3 dari 3 sifat interaksi yaitu: mendapatkan informasi (*get information*), interaksi (*interactions*) serta mendapatkan layanan (*transactions*) memiliki pengaruh terhadap pilihan saluran.. Untuk mendapatkan informasi, responden cenderung memilih melalui online jika informasi yang sudah ada di website atau situs pemerintah tersebut tersedia secara lengkap, sedangkan jika di website atau situs tersebut tidak tersedia secara lengkap maka responden memilih untuk datang langsung ke kantor. Untuk interaksi, responden cenderung memilih berinteraksi langsung dengan petugas yang ada di kantor karena merasa lebih nyaman dan puas dikarenakan seringkali responden tidak mendapatkan tanggapan layanan yang baik dan memuaskan jika melalui saluran online seperti *telephone, sms, box message, email, chatting* maupun media online lainnya. Sedangkan untuk mendapatkan layanan, responden cenderung memilih datang langsung ke kantor jika mekanisme atau prosedur layanannya panjang dan susah. Jika mekanisme atau prosedur layanannya *simple*, responden cenderung memilih secara online.

5.3 Kaijian Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan data berdasarkan kecenderungan dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang berkaitan dengan indikator dari variabel penelitian . Pada penelitian ini terdiri dari 11 (sebelas) variabel, 34 indikator, dan 34 item pernyataan. Deskripsi kecenderungan dari tanggapan respon untuk pada masing-masing variabel pada model adalah sebagai berikut:

5.2.4.1 Analisa Deskripsi Persepsi Kesesuaian (*Perceive Compatibility*)

Pada penelitian ini untuk variabel X1 (Persepsi Kesesuaian) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Berikut adalah deskripsi kecenderungan dari tanggapan respon untuk variabel X1 (Persepsi Kesesuaian) baik responden yang memilih dan berniat untuk menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government.

Tabel 5. 1 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X1 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|-----------------------|------------|-----|-----|------|------|------|
| X.1 | Kesesuaian (4,41) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.1.1 | 1. Prinsip Hidup | 0 | 0 | 6,8 | 40,9 | 52,3 | 4,45 |
| X.1.2 | 2. Kebiasaan | 0 | 0 | 2,3 | 43,2 | 54,5 | 4,52 |
| X.1.3 | 3. Tradisi Masyarakat | 0 | 0 | 4,5 | 59,1 | 36,4 | 4,32 |
| X.1.4 | 4. Gaya Hidup | 0 | 2,3 | 4,5 | 50,0 | 43,2 | 4,34 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.1 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kesesuaian pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.1 yaitu ***“Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat sesuai dengan prinsip hidup saya”***, 3 orang responden (6,8%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 18 orang responden (40,9%) menjawab setuju, sisanya 23 responden (52,3%), menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,45). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih

untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional sesuai dengan prinsip hidup mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.2 yaitu, ***“Pelayanan langsung oleh petugas di kantor sangat sesuai dengan kebiasaan saya dalam mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 19 orang responden (43,2%) menjawab setuju, sisanya 24 orang responden (54,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,52). Kondisi ini termasuk dalam kategori sangat baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional sesuai dengan kebiasaan mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.3 yaitu, ***“Berkomunikasi langsung dengan petugas yang ada di kantor sangat sesuai dengan tradisi yang berlaku di masyarakat sekitar saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik”***, 2 orang responden (4,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 26 orang responden (59,1%) menjawab setuju, sisanya 16 orang responden (36,4%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,32). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional sesuai dengan tradisi yang berlaku di masyarakat sekitar saya dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.4 yaitu, ***“Datang langsung ke kantor dan berinteraksi langsung dengan petugas yang ada di kantor sangat sesuai dengan gaya hidup saya”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab tidak setuju, 2 orang responden (4,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 22 orang responden (50%) menjawab setuju, sisanya 19 orang responden (43,2%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,34). Kondisi ini termasuk dalam

kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional sesuai dengan gaya hidup mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

Tabel 5. 2 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X1 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|-----------------------|------------|------|------|------|------|------|
| X.1 | Kesesuaian (3,79) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.1.1 | 1. Prinsip Hidup | 3,6 | 14,3 | 16,1 | 44,6 | 21,4 | 3,66 |
| X.1.2 | 2. Kebiasaan | 1,8 | 10,7 | 7,1 | 21,4 | 58,9 | 4,25 |
| X.1.3 | 3. Tradisi Masyarakat | 3,6 | 21,4 | 21,4 | 41,1 | 12,5 | 3,38 |
| X.1.4 | 4. Gaya Hidup | 1,8 | 16,1 | 5,4 | 44,6 | 32,1 | 3,89 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.2 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kesesuaian pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.1 yaitu ***“Mengakses situs dan aplikasi online untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat sesuai dengan prinsip hidup saya”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 8 orang responden (14,3%) menjawab tidak setuju, 9 orang responden (16,1%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 25 orang responden (44,6%) menjawab setuju, sisanya 23 responden (52,3%), menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (3,66). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya persepsi kesesuaian dengan prinsip hidup sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government bukan menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.2 yaitu, ***“Pelayanan publik berbasis online sangat sesuai dengan kebiasaan saya dalam mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 6 orang responden (10,7%) menjawab tidak

setuju, 4 orang responden (7,1%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 12 orang responden (21,4%) menjawab setuju, sisanya 33 orang responden (58,9%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,25). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena layanan e-government sesuai dengan kebiasaan mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.3 yaitu, ***“Berkomunikasi secara online via box message/email/chating sangat sesuai dengan tradisi yang berlaku di masyarakat sekitar saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 12 orang responden (21,4%) menjawab tidak setuju, 12 orang responden (21,4%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 23 orang responden (41,1%) menjawab setuju, sisanya 7 orang responden (12,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,38). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya persepsi kesesuaian terhadap tradisi yang berlaku di masyarakat sekitar sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government belum menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.4 yaitu, ***“Pelayanan publik berbasis online sangat sesuai dengan gaya hidup saya”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 9 orang responden (16,1%) menjawab tidak setuju, 3 orang responden (5,4%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 25 orang responden (44,6%) menjawab setuju, sisanya 18 orang responden (32,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,89). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena layanan e-government sesuai dengan gaya hidup mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

5.2.4.2 Analisa Deskripsi Persepsi Kemudahan (*Perceice Easy of Use*)

Pada penelitian ini untuk variabel X2 (Persepsi Kemudahan) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X2 (Persepsi Kemudahan) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.3 dan tabel 5.4 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5.3 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X2 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|---------------------------|------------|-----|------|------|------|------|
| X.2 | Kemudahan (3,89) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.2.1 | 5. Mudah bagi saya | 0 | 0 | 15,9 | 56,8 | 27,3 | 4,11 |
| X.2.2 | 6. Mudah mendapatkan | 0 | 0 | 15,9 | 61,4 | 22,7 | 4,07 |
| X.2.3 | 7. Fleksibel berinteraksi | 0 | 9,1 | 29,5 | 45,5 | 15,9 | 3,68 |
| X.2.4 | 8. Jelas dan Mengerti | 0 | 2,3 | 36,4 | 54,5 | 6,8 | 3,66 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.3 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kenudahan pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.5 yaitu ***“Mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan datang langsung ke kantor adalah hal yang sangat mudah bagi saya”***, 7 orang responden (15,9%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 25 orang responden (56,8%) menjawab setuju, sisanya 12 responden (27,3%), menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,11). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena mendapatkan informasi dan layanan publik secara tradisional adalah hal yang mudah bagi mereka.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.6 yaitu, ***“Saya sangat mudah untuk mendapatkan informasi dan layanan publik yang saya butuhkan ketika langsung datang ke kantor dan dilayani petugas”***, 7

orang responden (15,9%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 27 orang responden (61,4%) menjawab setuju, sisanya 10 orang responden (22,7%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,07). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena mereka merasa sangat mudah untuk mendapatkan informasi dan layanan publik yang mereka butuhkan secara tradisional.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.7 yaitu, ***“Saya merasa sangat fleksibel ketika berinteraksi langsung dengan petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 4 orang responden (9,1%) menjawab tidak setuju, 13 orang responden (29,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 20 orang responden (45,5%) menjawab setuju, sisanya 7 orang responden (15,9%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,68). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya persepsi kemudahan dalam fleksibilitas interaksi sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional belum menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.8 yaitu, ***“Saya sangat jelas dan mengerti terkait informasi dan layanan publik yang saya dapatkan ketika berinteraksi langsung dengan petugas di kantor”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab tidak setuju, 16 orang responden (36,4%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 24 orang responden (54,5%) menjawab setuju, sisanya 3 orang responden (6,8%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,66). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya persepsi kemudahan dalam kejelasan dan pemahaman sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional belum menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

Tabel 5. 4 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X2 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|---------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| X.2 | Kemudahan (3,83) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.2.1 | 5. Mudah bagi saya | 3,6 | 7,1 | 14,3 | 28,6 | 46,4 | 4,07 |
| X.2.2 | 6. Mudah mendapatkan | 0 | 10,7 | 10,7 | 41,1 | 37,5 | 4,05 |
| X.2.3 | 7. Fleksibel berinteraksi | 3,6 | 8,9 | 19,6 | 53,6 | 14,3 | 3,66 |
| X.2.4 | 8. Jelas dan Mengerti | 1,8 | 16,1 | 23,2 | 42,9 | 16,1 | 3,55 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.4 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kemudahan pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.5 yaitu ***“Mendapatkan informasi dan pelayanan publik melalui situs dan aplikasi online merupakan hal yang sangat mudah bagi saya”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 4 orang responden (7,1%) menjawab tidak setuju, 8 orang responden (14,3%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 16 orang responden (28,6%) menjawab setuju, sisanya 26 responden (46,4%), menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,07). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena mendapatkan informasi dan layanan publik secara tradisional adalah hal yang mudah bagi mereka.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.6 yaitu, ***“Saya sangat mudah untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan ketika mengakses situs maupun aplikasi online”***, 6 orang responden (10,7%) menjawab tidak setuju, 6 orang responden (10,7%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 23 orang responden (41,1%) menjawab setuju, sisanya 21 orang responden (37,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,05). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government

termotivasi karena mereka merasa sangat mudah untuk mendapatkan informasi dan layanan publik yang mereka butuhkan secara e-government.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.7 yaitu, ***“Saya merasa sangat fleksibel ketika berinteraksi langsung melalui situs maupun aplikasi online dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 5 orang responden (8,9%) menjawab tidak setuju, 11 orang responden (19,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 30 orang responden (53,6%) menjawab setuju, sisanya 8 orang responden (14,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,66). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya persepsi kemudahan dalam fleksibelitas interaksi sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government belum menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.8 yaitu, ***“Saya sangat jelas dan mengerti terkait informasi dan layanan publik yang saya dapatkan ketika mengakses situs dan aplikasi online”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 9 orang responden (16,1%) menjawab tidak setuju, 13 orang responden (23,2%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 24 orang responden (42,9%) menjawab setuju, sisanya 9 orang responden (16,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,55). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya persepsi kemudahan dalam kejelasan dan pemahaman sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government belum menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

5.2.4.3 Analisa Deskripsi Persepsi Efisien (*Perceive Efficient*)

Pada penelitian ini untuk variabel X3 (Persepsi Efisien) terdiri dari 3 indikator dan 3 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X3 (Persepsi Efisien) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik

secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.5 dan tabel 5.6 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 5 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X3 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|----------------------|------------|------|------|-----|-----|------|
| X.3 | Efisien (1,95) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.3.1 | 9. Menghemat waktu | 18,2 | 61,4 | 18,2 | 0 | 2,3 | 2,07 |
| X.3.2 | 10. Menghemat tenaga | 18,2 | 75 | 4,5 | 2,3 | 0 | 1,91 |
| X.3.3 | 11. Menghemat biaya | 27,3 | 61,4 | 9,1 | 2,3 | 0 | 1,86 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.5 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi efisiensi pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.9 yaitu ***“Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan layanan publik sangat menghemat waktu saya”***, 8 orang responden (18,2%) menjawab sangat tidak setuju, 27 orang responden (61,4%) menjawab tidak setuju, sedangkan 8 orang responden (18,2%) menjawab ragu-ragu, sisanya 1 orang responden (2,3%), menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab tidak setuju (2,07). Kondisi ini termasuk dalam kategori tidak baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional dapat mengurungkan niatnya untuk menggunakan layanan tradisional ketika menginginkan untuk menghemat waktunya ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.10 yaitu, ***“Pelayanan langsung oleh petugas di kantor sangat menghemat tenaga saya dalam mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 8 orang responden (18,2%) menjawab sangat tidak setuju, 33 orang responden (75%) menjawab tidak setuju, sedangkan 2 orang responden (4,5%) menjawab ragu-ragu, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (1,91). Kondisi ini termasuk

dalam kategori tidak baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional dapat mengurungkan niatnya untuk menggunakan layanan tradisional ketika menginginkan untuk menghemat tenaganya ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.11 yaitu, ***“Datang langsung ke kantor dan berinteraksi langsung dengan petugas sangat menghemat biaya yang saya keluarkan dalam mendapatkan informasi dan layanan publik yang saya butuhkan”***, 12 orang responden (27,3%) menjawab sangat tidak setuju, 27 orang responden (61,4%) menjawab tidak setuju, sedangkan 4 orang responden (9,1%) menjawab ragu-ragu, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (1,86). Kondisi ini termasuk dalam kategori tidak baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional dapat mengurungkan niatnya untuk menggunakan layanan tradisional ketika menginginkan untuk menghemat biayanya ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik.

Tabel 5. 6 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X3 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|----------------------|------------|------|-----|------|------|------|
| X.3 | Efisien (3,98) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.3.1 | 9. Menghemat waktu | 5,4 | 14,3 | 3,6 | 17,9 | 58,9 | 4,11 |
| X.3.2 | 10. Menghemat tenaga | 3,6 | 19,6 | 0 | 26,8 | 50,0 | 4,00 |
| X.3.3 | 11. Menghemat biaya | 1,8 | 21,4 | 5,4 | 33,9 | 37,5 | 3,84 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.6 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi efisiensi pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.9 yaitu ***“Mengakses situs maupun aplikasi online untuk mendapatkan informasi dan layanan publik sangat menghemat waktu saya”***, 3 orang responden (5,4%)

menjawab sangat tidak setuju, 8 orang responden (14,31%) menjawab tidak setuju, 2 orang responden (3,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 10 orang responden (17,9%) menjawab setuju, sisanya 33 responden (58,9%), menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,11). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena mampu menghemat waktu mereka ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara e-government.

2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.10 yaitu, ***“Pelayanan publik berbasis online sangat menghemat tenaga saya dalam mendapatkan informasi dan layanan publik yang saya butuhkan”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 11 orang responden (19,6%) menjawab tidak setuju, sedangkan 15 orang responden (26,8%) menjawab setuju, sisanya 28 orang responden (50%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,00). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena mampu menghemat tenaga mereka ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara e-government.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.11 yaitu, ***“Mengakses situs maupun aplikasi online sangat menghemat biaya yang harus saya keluarkan dalam mendapatkan informasi dan layanan publik yang saya butuhkan”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 12 orang responden (21,4%) menjawab tidak setuju, 3 orang responden (5,4%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 19 orang responden (33,9%) menjawab setuju, sisanya 21 orang responden (37,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,84). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya persepsi efisiensi dalam menghemat biaya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government belum menjadi motivasi utama mereka dalam mendapatkan informasi dan layanan publik.

5.2.4.4 Analisa Deskripsi Persepsi Keamanan (*Perceive Security*)

Pada penelitian ini untuk variabel X4 (Persepsi Keamanan) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X4 (Persepsi Keamanan) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.7 dan tabel 5.8 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 7 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X4 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|-------------------------|------------|------|------|------|-----|------|
| X.4 | Keamanan (3,22) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.4.1 | 12. Penipuan pihak lain | 2,3 | 29,5 | 47,7 | 20,5 | 0 | 2,86 |
| X.4.2 | 13. Pencurian data | 0 | 20,5 | 47,7 | 31,8 | 0 | 3,11 |
| X.4.3 | 14. Manipulasi | 0 | 6,8 | 36,4 | 56,8 | 0 | 3,50 |
| X.4.4 | 15. Pengrusakan | 0 | 9,1 | 43,2 | 45,5 | 2,3 | 3,41 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.7 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi keamanan pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.12 yaitu ***“Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan layanan publik sangat aman dari penipuan pihak lain”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat tidak setuju, 13 orang responden (29,5%) menjawab tidak setuju, sedangkan 21 orang responden (47,7%) menjawab setuju, sisanya 9 responden (20,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab tidak setuju (2,86). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan keamanan dari penipuan pihak lain ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.13 yaitu, ***“Pelayanan langsung oleh petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan layanan publik sangat aman dari pencurian dan penyalagunaan data pribadi”***, 9 orang responden (20,5%) menjawab tidak setuju, sedangkan 21 orang responden (47,7%) menjawab ragu-ragu, sisanya 14 orang responden (31,8%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,11). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan keamanan dari pencurian dan penyalahgunaan data pribadi ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.14 yaitu, ***“Berinteraksi langsung dengan petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan layanan publik sangat aman dari manipulasi”***, 3 orang responden (6,8%) menjawab tidak setuju, sedangkan 16 orang responden (36,4%) menjawab ragu-ragu, sisanya 25 orang responden (56,8%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,50). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan keamanan dari manipulasi ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.15 yaitu, ***“Datang langsung ke kantor dan berinteraksi dengan petugas secara langsung sangat aman dari peretasan dan pengrusakan data atau berkas”***, 4 orang responden (9,1%) menjawab tidak setuju, 19 orang responden (43,2%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 20 orang responden (45,5%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,41). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan keamanan dari peretasan dan pengrusakan data pribadi

ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

Tabel 5. 8 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X4 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|-------------------------|------------|------|------|------|---|------|
| X.4 | Keamanan (3,16) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.4.1 | 12. Penipuan pihak lain | 0 | 5,4 | 64,3 | 30,4 | 0 | 3,25 |
| X.4.2 | 13. Pencurian data | 0 | 5,4 | 60,7 | 33,9 | 0 | 3,29 |
| X.4.3 | 14. Manipulasi | 0 | 8,9 | 62,5 | 28,6 | 0 | 3,20 |
| X.4.4 | 15. Pengrusakan | 1,8 | 32,1 | 39,3 | 26,8 | 0 | 2,91 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.8 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi keamanan pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.12 yaitu ***“Mendapatkan situs dan aplikasi online untuk mendapatkan informasi dan layanan publik sangat aman dari penipuan pihak lain”***, 3 orang responden (5,4%) menjawab tidak setuju, sedangkan 36 orang responden (64,3%) menjawab ragu-ragu, sisanya 17 responden (30,4%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab ragu-ragu (3,25). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan keamanan dari penipuan pihak lain ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.13 yaitu, ***“Menggunakan layanan publik berbasis online untuk mendapatkan informasi dan layanan publik sangat aman dari pencurian dan penyalahgunaan data pribadi”***, 3 orang responden (5,4%) menjawab tidak setuju, sedangkan 34 orang responden (60,7%) menjawab ragu-ragu, sisanya 19 orang responden (33,9%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,29). Kondisi ini termasuk dalam kategori

ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan keamanan dari pencurian dan penyalahgunaan data pribadi ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.14 yaitu, ***“Berinteraksi dengan situs dan aplikasi online dalam mendapatkan informasi dan layanan publik sangat aman dari manipulasi”***, 5 orang responden (8,9%) menjawab tidak setuju, sedangkan 35 orang responden (62,5%) menjawab ragu-ragu, sisanya 16 orang responden (28,6%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,20). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan keamanan dari manipulasi ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.15 yaitu, ***“Pelayanan publik berbasis online atau internet sangat aman dari peretasan dan pengrusakan data atau berkas”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 18 orang responden (32,1%) menjawab tidak setuju, sedangkan 22 orang responden (39,3%) menjawab ragu-ragu, sisanya 15 orang responden (26,8%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (2,91). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan keamanan dari peretasan dan pengrusakan data ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

5.2.4.5 Analisa Deskripsi Persepsi Resiko (*Perceive Risk*)

Pada penelitian ini untuk variabel X5 (Persepsi Resiko) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X5 (Persepsi Resiko) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.9 dan tabel 5.10 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 9 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X5 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|----------------------|------------|------|------|------|-----|------|
| X.5 | Resiko (2,97) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.5.1 | 16. Kesalahan | 0 | 6,8 | 45,5 | 47,7 | 0 | 3,41 |
| X.5.2 | 17. Kegagalan | 0 | 6,8 | 40,9 | 52,3 | 0 | 3,45 |
| X.5.3 | 18. Ketidakpastian | 2,3 | 25,0 | 47,7 | 22,7 | 2,3 | 2,98 |
| X.5.4 | 19. Kehilangan waktu | 13,6 | 70,5 | 13,6 | 2,3 | 0 | 2,05 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.9 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi resiko pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.16 yaitu ***“Mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan datang langsung ke kantor jarang sekali terjadi kesalahan dalam pelayanan”***, 3 orang responden (6,8%) menjawab tidak setuju, 20 orang responden (45,5%) menjawab ragu-ragu, sisanya 21 responden (47,7%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab ragu-ragu (3,41). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan terbebas dari resiko kesalahan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.17 yaitu, ***“Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan layanan publik jarang sekali terjadi kegagalan dalam pelayanan”***, 3 orang responden

(6,8%) menjawab tidak setuju, sedangkan 18 orang responden (40,9%) menjawab ragu-ragu, sisanya 23 orang responden (52,3%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,45). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan terbebas dari resiko kegagalan dalam pelayanan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.18 yaitu, ***“Pelayanan langsung oleh petugas di kantor jarang sekali terjadi ketidakpastian layanan dalam mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat tidak setuju, 11 orang responden (25%) menjawab tidak setuju, 21 orang responden (47,7%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 10 orang responden (22,7%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (2,98). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan terbebas dari resiko ketidakpastian layanan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.19 yaitu, ***“Datang langsung ke kantor dan berinteraksi dengan petugas seringkali membuat saya kehilangan waktu ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 6 orang responden (13,6%) menjawab sangat tidak setuju, 31 orang responden (70,5%) menjawab tidak setuju, sedangkan 6 orang responden (13,6%) menjawab ragu-ragu, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (2,05). Kondisi ini masih termasuk kategori tidak baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan terbebas dari resiko kehilangan waktu ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

Tabel 5. 10 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X5 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|----------------------|------------|------|------|------|-----|------|
| X.5 | Resiko (3,25) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.5.1 | 16. Kesalahan | 0 | 5,4 | 58,9 | 35,7 | 0 | 3,30 |
| X.5.2 | 17. Kegagalan | 1,8 | 8,9 | 46,4 | 42,9 | 0 | 3,30 |
| X.5.3 | 18. Ketidakpastian | 0 | 3,6 | 58,9 | 35,7 | 1,8 | 3,36 |
| X.5.4 | 19. Kehilangan waktu | 3,6 | 19,6 | 42,9 | 33,9 | 0 | 3,07 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.10 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi resiko pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.16 yaitu ***“Mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan mengakses situs maupun aplikasi online jarang sekali terjadi kesalahan dalam pelayanan”***, 3 orang responden (5,4%) menjawab tidak setuju, sedangkan 33 orang responden (58,9%) menjawab ragu-ragu, sisanya 20 responden (35,7%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab ragu-ragu (3,30). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan terbebas dari resiko kesalahan pelayanan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.17 yaitu, ***“Menggunakan layanan publik berbasis online untuk mendapatkan informasi dan layanan publik jarang sekali terjadi kegagalan dalam pelayanan”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 5 orang responden (8,9%) menjawab tidak setuju, sedangkan 26 orang responden (46,4%) menjawab ragu-ragu, sisanya 24 orang responden (42,9%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,30). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik

e-government masih meragukan terbebas dari resiko kegagalan dalam pelayanan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.18 yaitu, ***“Pelayanan publik berbasis online atau internet jarang sekali terjadi ketidakpastian layanan dalam mendapatkan informasi dan layanan publik”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab tidak setuju, 33 orang responden (58,9%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 20 orang responden (35,7%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,36). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan terbebas dari resiko ketidakpastian layanan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.19 yaitu, ***“Menggunakan layanan publik berbasis online jarang sekali membuat saya kehilangan waktu ketika hendak mendapatkan informasi dan pelayanan publik”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 11 orang responden (39,6%) menjawab tidak setuju, sedangkan 24 orang responden (42,9%) menjawab ragu-ragu, sisanya 19 orang responden (33,9%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,07). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan terbebas dari resiko kehilangan waktu ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

5.2.4.6 Analisa Deskripsi Persepsi Kepercayaan (*Perceive Trust*)

Pada penelitian ini untuk variabel X6 (Persepsi Kepercayaan) terdiri dari 3 indikator dan 3 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X6 (Persepsi Kepercayaan) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik

secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.11 dan tabel 5.12 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 11 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X6 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|----------------------|------------|---|------|------|------|------|
| X.6 | Kepercayaan (4) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.6.1 | 20. Dapat dipercaya | 0 | 0 | 11,4 | 59,1 | 29,5 | 4,18 |
| X.6.2 | 21. Dapat diandalkan | 0 | 0 | 18,2 | 65,9 | 15,9 | 3,98 |
| X.6.3 | 22. Terjamin | 0 | 0 | 29,5 | 56,8 | 13,6 | 3,84 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.11 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kepercayaan pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.20 yaitu ***“Informasi dan pelayanan publik yang saya dapatkan dari petugas di kantor sangat dapat dipercaya kualitas informasi dan pelayanannya”***, 5 orang responden (11,4%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 26 orang responden (59,1%) menjawab setuju, sisanya 13 responden (29,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,18). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya layanan publik tradisional dapat dipercaya oleh sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.21 yaitu, ***“Pelayanan langsung oleh petugas di kantor sangat dapat diandalkan dalam mendapatkan informasi dan layanan publik yang saya butuhkan”***, 8 orang responden (18,2%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 29 orang responden (65,9%) menjawab setuju, sisanya 7 orang responden (15,9%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,98). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya layanan publik tradisional dapat diandalkan oleh sebagian besar responden

yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.22 yaitu, ***“Datang langsung ke kantor serta berinteraksi dengan petugas sangat terjamin informasi dan layanannya sesuai dengan yang saya butuhkan”***, 13 orang responden (29,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 25 orang responden (56,8%) menjawab setuju, sisanya 6 orang responden (13,6%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,64). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan jaminan informasi dan layanan publik yang mereka dapatkan secara langsung di kantor.

Tabel 5. 12 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X6 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|----------------------|------------|-----|------|------|------|------|
| X.6 | Kepercayaan (3,90) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.6.1 | 20. Dapat dipercaya | 0 | 1,8 | 14,3 | 71,4 | 12,5 | 3,95 |
| X.6.2 | 21. Dapat diandalkan | 0 | 0 | 19,6 | 69,6 | 10,7 | 3,91 |
| X.6.3 | 22. Terjamin | 0 | 1,8 | 19,6 | 71,4 | 7,1 | 3,84 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.12 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kepercayaan pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.20 yaitu ***“Informasi dan layanan publik yang saya dapatkan dari situs dan aplikasi online sangat dapat dipercaya kualitas informasi dan layanannya ”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab tidak setuju, 8 orang responden (14,3%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 40 orang responden (71,4%) menjawab setuju, sisanya 7 responden (12,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (3,95). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya layanan publik e-government dapat dipercaya oleh

sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan online ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik

2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.21 yaitu, ***“Pelayanan publik berbasis online atau internet sangat dapat diandalkan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan”***, 11 orang responden (19,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 39 orang responden (69,6%) menjawab setuju, sisanya 6 orang responden (10,7%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,91). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya layanan publik e-government dapat diandalkan oleh sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.22 yaitu, ***“Menggunakan layanan publik berbasis online atau internet sangat terjamin informasi dan pelayanannya sesuai yang saya butuhkan”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab tidak setuju, 11 orang responden (19,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 40 orang responden (71,4%) menjawab setuju, sisanya 4 orang responden (7,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,84). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan jaminan informasi dan layanan publik yang mereka dapatkan secara online

5.2.4.7 Analisa Deskripsi Persepsi Kualitas Informasi (*Perceive Information Quality*)

Pada penelitian ini untuk variabel X7 (Persepsi Kualitas Informasi) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X7 (Persepsi Kualitas Informasi) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat

pada tabel 5.13 dan tabel 5.14 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 13 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X7 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|------------------------------|------------|---|------|------|------|------|
| X.7 | Kualitas Informasi (3,97) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.7.1 | 23. Diperbarui | 0 | 0 | 9,1 | 56,8 | 34,1 | 4,25 |
| X.7.2 | 24. Akurat | 0 | 0 | 13,6 | 68,2 | 18,2 | 4,05 |
| X.7.3 | 25. Relevan / Sesuai | 0 | 0 | 25,0 | 68,2 | 6,8 | 3,82 |
| X.7.4 | 26. Berurutan & Sistematis | 0 | 0 | 27,3 | 70,5 | 2,3 | 3,75 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.13 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kualitas informasi pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.23 yaitu ***“Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di kantor senantiasa diperbaharui setiap waktu”***, 4 orang responden (9,1%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 25 orang responden (56,8%) menjawab setuju, sisanya 15 orang responden (34,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,25). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional menyediakan informasi yang senantiasa diperbaharui setiap waktu (*uptodate*).
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.24 yaitu, ***“Kantor menyediakan informasi yang sangat akurat seputar layanan, jenis, persyaratan dan mekanisme pelayanan publik”***, 6 orang responden (13,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 30 orang responden (68,2%) menjawab setuju, sisanya 8 orang responden (18,2%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (4,05). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar

responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional menyediakan informasi yang akurat seputar layanan, jenis, persyaratan dan mekanisme pelayanan publik.

3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.25 yaitu, ***“Petugas di kantor mampu menyediakan semua informasi pelayanan publik yang relevan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan saya”***, 11 orang responden (25%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 30 orang responden (68,2%) menjawab setuju, sisanya 3 orang responden (6,8%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (3,82). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional menyediakan informasi dan layanan publik yang sesuai dengan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka.
4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.26 yaitu, ***“Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di kantor senantiasa disajikan secara berurutan dan sistematis”***, 12 orang responden (27,3%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 31 orang responden (70,5%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak setuju (3,75). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional termotivasi karena layanan tradisional menyediakan informasi dan layanan publik yang berurutan dan sistematis.

Tabel 5. 14 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X7 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|---------------------|------------|---|------|------|------|------|
| X.7 | K. Informasi (3,95) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.7.1 | 23. Diperbarui | 0 | 0 | 12,5 | 66,1 | 21,4 | 4,09 |
| X.7.2 | 24. Akurat | 0 | 0 | 12,5 | 80,4 | 7,1 | 3,95 |

| | | | | | | | |
|-------|----------------------------|---|---|------|------|-----|------|
| X.7.3 | 25. Relevan / Sesuai | 0 | 0 | 19,6 | 73,2 | 7,1 | 3,88 |
| X.7.4 | 26. Berurutan & Sistematis | 0 | 0 | 16,1 | 78,6 | 5,4 | 3,89 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.14 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kualitas informasi pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.23 yaitu ***Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di situs online senantiasa diperbaharui setiap waktu***, 7 orang responden (12,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 37 orang responden (66,1%) menjawab ragu-ragu, sisanya 12 responden (21,4%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,09). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena layanan e-government menyediakan informasi yang senantiasa diperbaharui setiap waktu (*uptodate*).
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.24 yaitu, ***Situs online menyediakan informasi yang sangat akurat seputar layanan jenis, persyaratan dan mekanisme pelayanan publik***, 7 orang responden (12,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 45 orang responden (80,4%) menjawab setuju, sisanya 4 orang responden (7,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,95). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena layanan e-government menyediakan informasi yang akurat.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.25 yaitu, ***Situs online mampu menyediakan semua informasi pelayanan publik yang relevan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan saya***, 11 orang responden (19,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 41 orang responden (73,2%) menjawab setuju, sisanya 4 orang responden (7,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,88).

Kondisi ini masih termasuk kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena layanan e-government menyediakan informasi yang relevan.

4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.26 yaitu, ***“Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di situs online senantiasa disajikan secara berurutan dan sistematis”***, 9 orang responden (16,1%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 44 orang responden (78,6%) menjawab setuju, sisanya 3 orang responden (5,4%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,89). Kondisi ini masih termasuk kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena layanan e-government menyediakan informasi yang berurutan dan sistematis.

5.2.4.8 Analisa Deskripsi Persepsi Tanggapan Layanan (*Perceive Services Respons*)

Pada penelitian ini untuk variabel X8 (Persepsi Tanggapan Layanan) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X8 (Persepsi Tanggapan Layanan) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.15 dan tabel 5.16 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 15 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X8 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|---------------------------|------------|------|------|------|-----|------|
| X.8 | Tanggapan Layanan (3,38) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.8.1 | 27. Senantiasa tersedia | 0 | 4,5 | 20,5 | 65,9 | 9,1 | 3,80 |
| X.8.2 | 28. Dilayani dengan cepat | 2,3 | 47,7 | 45,5 | 2,3 | 2,3 | 2,55 |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------|---|-----|------|------|-----|------|
| X.8.3 | 29. Dilayani dengan ramah | 0 | 2,3 | 40,9 | 52,3 | 4,5 | 3,59 |
| X.8.4 | 30. Pelayanan yang sesuai | 0 | 4,5 | 29,5 | 65,9 | 0 | 3,61 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.15 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi tanggapan layanan pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.27 yaitu ***“Informasi dan pelayanan publik di kantor senantiasa tersedia selama hari dan jam kerja kantor ketika saya membutuhkannya”***, 2 orang responden (4,5%) menjawab tidak setuju, 9 orang responden (20,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 29 orang responden (65,9%) menjawab setuju, sisanya 4 orang responden (9,1%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (3,80). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan ketersediaan layanan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.28 yaitu, ***“Pelayan publik yang disediakan di kantor senantiasa dilayani dengan cepat oleh petugas ketika saya membutuhkannya.”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat tidak setuju, 21 orang responden (47,7%) menjawab tidak setuju, 20 orang responden (45,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 1 orang responden (2,3%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (2,55). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan pelayanan yang cepat ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.29 yaitu, ***“Petugas yang ada di kantor melayani saya dengan sangat ramah ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik”***, 1 orang responden

(2,3%) menjawab tidak setuju, 18 orang responden (40,9%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 23 orang responden (52,3%) menjawab setuju, sisanya 2 orang responden (4,5%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,59). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan pelayanan yang ramah ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.30 yaitu, ***“Petugas yang ada di kantor mampu memberikan informasi dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan saya”***, 2 orang responden (4,5%) menjawab tidak setuju, sedangkan 13 orang responden (29,5%) menjawab ragu-ragu, sisanya 29 orang responden (65,9%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,61). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

Tabel 5. 16 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X8 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|---------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| X.8 | Tanggapan Layanan (3,82) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.8.1 | 27. Senantiasa tersedia | 0 | 0 | 12,5 | 62,5 | 25,0 | 4,13 |
| X.8.2 | 28. Dilayani dengan cepat | 1,8 | 10,7 | 17,9 | 35,7 | 33,9 | 3,89 |
| X.8.3 | 29. Dilayanai ramah | 0 | 3,6 | 42,9 | 51,8 | 1,8 | 3,52 |
| X.8.4 | 30. Pelayanan yang sesuai | 0 | 1,8 | 25,0 | 71,4 | 1,8 | 3,73 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Sedangkan berdasarkan tabel 5.16 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi tanggapan layanan pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.27 yaitu ***“Informasi dan pelayanan publik di situs dan aplikasi online senantiasa tersedia 7x24 jam ketika saya membutuhkannya”***, 7 orang responden (12,5%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 35 orang responden (62,5%) menjawab setuju, sisanya 14 responden (25%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (4,13). Kondisi ini termasuk dalam kategori setuju, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena mampu menyediakan layanan 7x24 jam ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan melalui online.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.28 yaitu, ***“Pelayan publik yang disediakan di situs dan aplikasi online senantiasa dilayani dengan cepat oleh petugas ketika saya membutuhkannya.”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 6 orang responden (10,7%) menjawab tidak setuju, 10 orang responden (17,9%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 20 orang responden (35,7%) menjawab setuju, sisanya 19 orang responden (33,9%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,89). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena mampu melayani dengan cepat ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan melalui online.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.29 yaitu, ***“Situs dan aplikasi online melayani saya dengan sangat ramah ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab tidak setuju, 24 orang responden (42,9%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 29 orang responden (51,8%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,52). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih

meragukan pelayanan yang ramah ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.30 yaitu, ***“Situs dan aplikasi online mampu memberikan informasi dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan saya”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab tidak setuju, 14 orang responden (25%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 40 orang responden (71,4%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (1,8%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,73). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena mampu memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai secara online.

5.2.4.9 Analisa Deskripsi Pesepsi Kondisi Memfasilitasi (*Perceive Facilitating Conditions*)

Pada penelitian ini untuk variabel X9 (Pesepsi Kondisi Memfasilitasi) terdiri dari 4 indikator dan 4 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel X9 (Persepsi Kondisi Memfasilitasi) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.17 dan tabel 5.18 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 17 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X9 untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|------------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| X.9 | Kondisi Memfasilitasi (2,94) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.9.1 | 31. Pengetahuan | 4,5 | 22,7 | 18,2 | 38,6 | 15,9 | 3,39 |
| X.9.2 | 32. Keterampilan | 0 | 27,3 | 31,8 | 38,6 | 2,3 | 3,16 |
| X.9.3 | 33. Peralatan | 4,5 | 40,9 | 31,8 | 22,7 | 0 | 2,73 |
| X.9.4 | 34. Akses | 2,3 | 56,8 | 29,5 | 11,4 | 0 | 2,50 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Berdasarkan tabel 5.17 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kondisi memfasilitasi bagi pengguna layanan publik berbasis tradisional sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.31 yaitu ***“Saya memiliki pengetahuan tentang cara mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia di kantor dengan baik”***, 2 orang responden (4,5%) menjawab sangat tidak setuju, 10 orang responden (22,7%) menjawab tidak setuju, 8 orang responden (18,2%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 17 orang responden (38,6 %) menjawab setuju, sisanya 7 orang responden (15,9%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab ragu-ragu (3,39). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan pengetahuan yang mereka miliki ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.32 yaitu, ***“Saya memiliki keterampilan berkomunikasi langsung dengan petugas untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia di kantor”***, 12 orang responden (27,3%) menjawab tidak setuju, 14 orang responden (31,8%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 17 orang responden (38,6%) menjawab setuju, sisanya 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,16). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan keterampilan berkomunikasi yang mereka miliki ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.33 yaitu, ***“Saya memiliki peralatan berupa kendaraan pribadi (seperti: mobil, motor, sepeda dan lainnya) yang sangat menunjang saya untuk mendapat informasi dan pelayanan publik yang tersedia di kantor”***, 2 orang responden (4,5%) menjawab sangat tidak setuju, 18 orang responden (40,9%) menjawab

tidak setuju, sedangkan 14 orang responden (31,8%) menjawab setuju, sisanya 10 orang responden (22,7%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah tidak ragu-ragu (2,73). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan peralatan yang mereka miliki ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.34 yaitu, ***“Saya memiliki akses kendaraan umum untuk datang langsung ke kantor ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik”***, 1 orang responden (2,3%) menjawab sangat tidak setuju, 25 orang responden (56,8%) menjawab tidak setuju, sedangkan 13 orang responden (29,5%) menjawab ragu-ragu, sisanya 5 orang responden (11,4%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (2,50). Kondisi ini termasuk dalam kategori ragu-ragu, , artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional masih meragukan keterampilan berkomunikasi yang mereka miliki ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara langsung di kantor.

Tabel 5. 18 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel X9 untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|------------------------------|------------|-----|------|------|------|------|
| X.9 | Kondisi Memfasilitasi (3,76) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X.9.1 | 31. Pengetahuan | 3,6 | 7,1 | 16,1 | 39,3 | 33,9 | 3,93 |
| X.9.2 | 32. Keterampilan | 3,6 | 5,4 | 14,3 | 48,2 | 28,6 | 3,93 |
| X.9.3 | 33. Peralatan | 1,8 | 8,9 | 28,6 | 46,4 | 14,3 | 3,63 |
| X.9.4 | 34. Akses | 1,8 | 8,9 | 32,1 | 46,4 | 10,7 | 3,55 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.

Sedangkan berdasarkan tabel 5.18 peneliti melakukan kajian analisa deskriptif terhadap kecenderungan tanggapan responden dari persepsi kondisi memfalisasi pengguna layanan publik berbasis e-government sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.31 yaitu ***“Saya memiliki pengetahuan tentang cara mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia melalui situs dan aplikasi online”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 4 orang responden (7,1%) menjawab tidak setuju, 9 orang responden (16,1%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 22 orang responden (39,3%) menjawab setuju, sisanya 19 responden (33,9%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) responden menjawab setuju (3,93). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena memiliki pengetahuan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan melalui online.
2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.32 yaitu, ***“Saya memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan internet untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia situs dan aplikasi online”***, 2 orang responden (3,6%) menjawab sangat tidak setuju, 3 orang responden (5,4%) menjawab tidak setuju, 8 orang responden (14,3%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 27 orang responden (48,2%) menjawab setuju, sisanya 16 orang responden (28,6%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,93). Kondisi ini termasuk dalam kategori baik, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government termotivasi karena memiliki keterampilan ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan melalui online.
3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.33 yaitu, ***“Saya memiliki peralatan berupa perangkat teknologi (seperti: komputer / laptop / handphone / internet) yang sangat menunjang saya untuk mendapat informasi dan pelayanan publik yang tersedia di situs dan aplikasi online”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 5 orang

responden (8,9%) menjawab tidak setuju, 16 orang responden (28,6%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 26 orang responden (46,4%) menjawab setuju, sisanya 8 orang responden (14,3%) menjawab sangat setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah ragu-ragu (3,63). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan perangkat yang dimiliki ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan No.34 yaitu, ***“Saya memiliki akses internet sendiri untuk mengunjungi situs dan aplikasi online ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik”***, 1 orang responden (1,8%) menjawab sangat tidak setuju, 5 orang responden (8,9%) menjawab tidak setuju, 18 orang responden (32,1%) menjawab ragu-ragu, sedangkan 26 orang responden (46,4%) menjawab setuju, sisanya 6 orang responden (10,7%) menjawab setuju, dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden adalah setuju (3,55). Kondisi ini masih termasuk kategori ragu-ragu, artinya sebagian besar responden yang berniat memilih untuk menggunakan layanan publik e-government masih meragukan akses pribadi ketika hendak mendapatkan informasi dan layanan publik secara online.

5.2.4.10 Analisa Deskripsi Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Towards Behaviours*)

Pada penelitian ini untuk variabel Y (Sikap terhadap perilaku) terdiri 5 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel Y (Sikap terhadap perilaku) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.19 dan tabel 5.20 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 19 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Y untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|--------------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| Y | Sikap Terhadap Perilaku (3,89) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Y1 | 35. Baik | 0 | 0 | 0 | 81,8 | 18,2 | 4,19 |
| Y2 | 36. Suka | 0 | 0 | 0 | 84,1 | 15,9 | 4,16 |
| Y3 | 37. Senang | 0 | 4,5 | 6,8 | 77,3 | 11,4 | 3,95 |
| Y4 | 38. Berkesan | 0 | 0 | 34,1 | 65,9 | 0 | 3,65 |
| Y5 | 39. Menguntungkan | 0 | 15,9 | 18,2 | 65,9 | 0 | 3,50 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Tabel 5. 20 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Y untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|-------------------------|------------|---|-----|------|------|------|
| Y | Sikap Terhadap Perilaku | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Y1 | 35. Baik | 0 | 0 | 3,6 | 53,6 | 42,9 | 4,39 |
| Y2 | 36. Suka | 0 | 0 | 1,8 | 67,9 | 30,4 | 4,29 |
| Y3 | 37. Senang | 0 | 0 | 7,1 | 44,6 | 48,2 | 4,41 |
| Y4 | 38. Berkesan | 0 | 0 | 3,6 | 75,0 | 21,4 | 4,19 |
| Y5 | 39. Menguntungkan | 0 | 0 | 0 | 23,2 | 76,8 | 4,77 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

5.2.4.11 Analisa Deskripsi Niat untuk Menggunakan (*Intention to Use*)

Pada penelitian ini untuk variabel Z (Niat untuk menggunakan) terdiri dari 6 item pernyataan. Kecenderungan dari tanggapan responden pada variabel Z (Niat untuk menggunakan) terhadap masing-masing item pernyataan dan nilai mean (rata-rata) jawaban responden baik yang menggunakan layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government dapat dilihat pada tabel 5.21 dan tabel 5.22 serta untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 5. 21 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Y untuk Pengguna Layanan
Publik Tradisional

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|-------------------------------|------------|------|-----|------|------|------|
| Z | Niat untuk Menggunakan (2,94) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Z1 | 40. Niat ke Kantor | 0 | 0 | 0 | 63,6 | 36,4 | 4,36 |
| Z2 | 41. Akan ke Kantor | 0 | 0 | 4,5 | 59,1 | 36,4 | 4,32 |
| Z3 | 42. Rencana ke Kantor | 0 | 0 | 0 | 47,7 | 52,3 | 4,52 |
| Z4 | 43. Niat Online | 36,4 | 63,6 | 0 | 0 | 0 | 1,63 |
| Z5 | 44. Akan Online | 59,1 | 40,9 | 0 | 0 | 0 | 1,41 |
| Z6 | 45. Rencana Online | 59,1 | 40,9 | 0 | 0 | 0 | 1,41 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

Tabel 5. 22 Kecenderungan dari Tanggapan Responden Variabel Z untuk Pengguna Layanan
Publik E-Government

| Variabel | | Respon (%) | | | | | Mean |
|----------|------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| Z | Niat untuk Menggunakan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Z1 | 40. Niat ke Kantor | 17,9 | 57,1 | 23,2 | 1,8 | 0 | 2,09 |
| Z2 | 41. Akan ke Kanto | 21,4 | 58,9 | 14,3 | 5,4 | 0 | 2,04 |
| Z3 | 42. Rencana ke Kantor | 25 | 64,3 | 10,7 | 0 | 0 | 1,86 |
| Z4 | 43. Niat Online | 0 | 0 | 0 | 55,4 | 44,6 | 4,45 |
| Z5 | 44. Akan Online | 0 | 0 | 0 | 80,4 | 19,6 | 4,20 |
| Z6 | 45. Rencana Online | 0 | 0 | 1,8 | 37,5 | 60,7 | 4,59 |

Sumber: data diolah dengan SPSS Statistics 17.0

5.4 Pengolahan Hasil Kuisioner dengan Analisa Infrensia

Setelah data hasil kuesioner dikumpulkan selanjutnya data diolah menggunakan software SmartPLS 3.0. Tahapan ini terdiri dari evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Selanjutnya analisis model pengukuran dan analisis model struktural. Terakhir peneliti akan menjelaskan pengujian hipotesis. Pada tahapan ini juga dilakukan dua (2) pengolahan hasil kuisioner, baik untuk responden yang memilih layanan publik secara tradisional maupun berbasis e-government. Adapun tahapan-tahapan tersebut akan dijelaskan secara detail pada sub bab berikut ini.

5.4.1 Analisis PLS-SEM pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

5.4.1.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Evaluasi awal terhadap hasil output Partial Least Square Path Modeling (PLS-PM) adalah evaluasi terhadap model pengukuran. Evaluasi model pengukuran meliputi convergent validity dan discriminant validity (Yamin, S., & Kurniawan, 2011:50). Model pengukuran merupakan pola hubungan antara indikator dengan variabel yang diukurnya. Evaluasi model pengukuran atau outer model meliputi pemeriksaan convergent validity dan discriminant validity untuk seluruh data kuesioner yang nilainya didapat dari PLS Algorithm dan bootstrapping pada SmartPLS 3.

5.4.1.1.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Analisis validitas konvergen (*convergent validity*) terdiri dari pemeriksaan nilai *loading factor* atau *outer loading*, nilai *cronbach alpha*, *composite reliability* (CR), nilai *average variance extracted* (AVE). Analisis validitas konvergen (*convergent validity*) masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai Outer Loading pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Nilai outer loading digunakan sebagai ukuran yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) terhadap variabelnya. Nilai loading factor diatas 0,7 dikatakan ideal yang artinya indikator tersebut valid, meskipun demikian nilai diatas 0,5 dapat diterima sehingga nilai dibawah 0,5 harus dikeluarkan dari model. Selain itu indikator yang valid dapat dilihat dari

validasi melalui t statistik dibandingkan dengan nilai t tabel atau nilai pada kolom t statistik harus \geq t tabel. Nilai outer loading untuk pengujian dapat dilihat pada tabel 5.23

Tabel 5. 23 Nilai *Outer Loading* untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | Indikator | Original Sample (O) | T Statistic (O/STDEV) | P Values |
|----------|-----------|------------------------|----------------------------|----------|
| X.1 | X.1.1 | 0,629 | 4,072 | 0,000 |
| | X.1.2 | 0,760 | 12,123 | 0,000 |
| | X.1.3 | 0,549 | 3,466 | 0,000 |
| | X.1.4 | 0,584 | 5,864 | 0,000 |
| X.2 | X.2.1 | 0,671 | 11,091 | 0,000 |
| | X.2.2 | 0,737 | 8,162 | 0,000 |
| | X.2.3 | 0,716 | 5,049 | 0,000 |
| | X.2.4 | 0,676 | 2,385 | 0,000 |
| X.3 | X.3.1 | 0,877 | 4,502 | 0,000 |
| | X.3.2 | 0,832 | 3,278 | 0,000 |
| | X.3.3 | 0,767 | 5,217 | 0,000 |
| X.4 | X.4.1 | 0,692 | 6,155 | 0,000 |
| | X.4.2 | 0,721 | 12,191 | 0,000 |
| | X.4.3 | 0,665 | 3,193 | 0,000 |
| | X.4.4 | 0,713 | 7,192 | 0,000 |
| X.5 | X.5.1 | 0,611 | 3,394 | 0,000 |
| | X.5.2 | 0,658 | 2,774 | 0,000 |
| | X.5.3 | 0,601 | 8,392 | 0,000 |
| | X.5.4 | 0,777 | 4,619 | 0,000 |
| X.6 | X.6.1 | 0,677 | 10,277 | 0,000 |
| | X.6.2 | 0,612 | 8,292 | 0,000 |
| | X.6.3 | 0,543 | 13,062 | 0,000 |
| X.7 | X.7.1 | 0,626 | 21,343 | 0,000 |
| | X.7.2 | 0,712 | 16,161 | 0,000 |
| | X.7.3 | 0,687 | 7,599 | 0,000 |
| | X.7.4 | 0,752 | 4,535 | 0,000 |
| X.8 | X.8.1 | 0,637 | 6,039 | 0,000 |

| | | | | |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| | X.8.2 | 0,721 | 3,171 | 0,000 |
| | X.8.3 | 0,764 | 12,350 | 0,000 |
| | X.8.4 | 0,747 | 5,379 | 0,000 |
| X.9 | X.9.1 | 0,760 | 7,394 | 0,000 |
| | X.9.2 | 0,777 | 4,450 | 0,000 |
| | X.9.3 | 0,787 | 13,409 | 0,000 |
| | X.9.4 | 0,576 | 10,842 | 0,000 |
| Y | Y.1 | 0,687 | 11,500 | 0,000 |
| | Y.2 | 0,713 | 22,014 | 0,000 |
| | Y.3 | 0,666 | 18,716 | 0,000 |
| | Y.4 | 0,824 | 6,759 | 0,000 |
| | Y.5 | 0,696 | 12,798 | 0,000 |
| Z | Z.1 | 0,623 | 11,133 | 0,000 |
| | Z.2 | 0,734 | 8,682 | 0,000 |
| | Z.3 | 0,678 | 6,887 | 0,000 |
| | Z.4 | 0,593 | 4,141 | 0,000 |
| | Z.5 | 0,710 | 5,815 | 0,000 |
| | Z.6 | 0,692 | 3,169 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.23 dapat diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid karena nilai loading factor masing-masing indikator yang terlihat pada kolom original sample (O) > 0,5 dengan nilai terendah ada di indikator X63 dari variabel kepercayaan (terjamin) masih diatas 0,5 yaitu 0.543. Selain itu indikator yang valid dapat dilihat dari validasi melalui t statistik dibandingkan dengan nilai t tabel atau nilai pada kolom t statistik harus \geq t tabel. Untuk melihat t tabel digunakan taraf signifikansi 5 % dan nilai df adalah jumlah responden dikurangi jumlah variabel (indenpenden dan dependen). Pada penelitian ini terdapat 11 variabel. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 44 orang pengguna layanan publik tradisional maka $df = 44 - 11 = 33$ dengan tingkat signifikansi pada pengujian dua arah (two tail) 0.05, sehingga t tabel adalah 2,035 Semua indikator variabel t statistiknya lebih besar dari t tabel (t statistik > 2,035) dinyatakan valid.

2) Cronbach's Alpha (CA) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Cronbach's Alpha (CA) digunakan untuk mengukur seberapa baik satu set indikator yang digunakan untuk mengukur satu variabel laten. Nilai *cronbach alpha* harus $> 0,7$. Jika nilai *cronbach alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima.. Hasil pengujian dengan smartPLS diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dapat dilihat pada tabel 5.24

Tabel 5. 24 *Cronbach's Alpha* (CA) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standar Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|----------|---------------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|----------|
| X.1 | 0,731 | 0,699 | 0,113 | 6,436 | 0,000 |
| X.2 | 0,853 | 0,849 | 0,033 | 26,210 | 0,000 |
| X.3 | 0,783 | 0,734 | 0,143 | 5,489 | 0,000 |
| X.4 | 0,652 | 0,637 | 0,100 | 6,541 | 0,000 |
| X.5 | 0,668 | 0,620 | 0,189 | 9,951 | 0,000 |
| X.6 | 0,804 | 0,799 | 0,052 | 15,432 | 0,000 |
| X.7 | 0,849 | 0,843 | 0,036 | 23,385 | 0,000 |
| X.8 | 0,549 | 0,536 | 0,115 | 4,760 | 0,000 |
| X.9 | 0,860 | 0,856 | 0,035 | 24,906 | 0,000 |
| Y | 0,623 | 0,577 | 0,231 | 5,997 | 0,000 |
| Z | 0,762 | 0,660 | 0,170 | 8,201 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.24 dapat dilihat pada kolom original sampel bahwa nilai *cronbach's alpha* semua variabel berada diatas 0.6 kecuali variabel X8. Namun demikian bila kita mengacu pada nilai composite reability, maka semua variabel tersebut nilai reabilitas yang dapat diandalkan, karena nilai compocite reliability-nya di atas 0.70 (lihat pada tabel 5.25)

3) Composite Reliability (CR) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Composite Reliability (CR) digunakan untuk memeriksa dan menilai seberapa baik indikator terhadap variabel. Composite reliability diperlukan karena *cronbach alpha* cenderung menafsirkan lebih rendah validitas konstruk

dibandingkan composite reliability atau dengan kata lain composite reliability lebih baik dalam mengukur internal consistency dibandingkan cronbach alpha. Nilai composite reliability sama dengan cronbach alpha yaitu $> 0,7$ yang artinya variabel dapat diterima. Hasil pengujian composite reliability pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.25

Tabel 5. 25 Nilai *Composite Realibility* (CR) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|-----------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------|
| X.1 | 0,891 | 6,766 | 0,000 |
| X.2 | 0,859 | 23,943 | 0,000 |
| X.3 | 0,866 | 5,633 | 0,000 |
| X.4 | 0,792 | 6,076 | 0,000 |
| X.5 | 0,741 | 9,618 | 0,000 |
| X.6 | 0,769 | 15,527 | 0,000 |
| X.7 | 0,766 | 21,839 | 0,000 |
| X.8 | 0,808 | 5,648 | 0,000 |
| X.9 | 0,865 | 23,642 | 0,000 |
| Y | 0,724 | 5,529 | 0,000 |
| Z | 0,828 | 8,675 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.13 bahwa nilai composite reliability dapat dilihat pada kolom original sample > 0.7 sehingga nilai cronbach's alpha dapat diperkuat untuk menyatakan bahwa nilai indikator terhadap masing-masing variabel memiliki nilai yang baik sehingga dapat diterima.

4) Average Varian Exracted (AVE) pada Pengguna Layanan Tradisional

Average Varian Exracted (AVE) digunakan untuk menggambarkan besarnya varian atau keragaman manifes yang dapat dikandung konstruk laten. Fornell dan Larcker dalam Yamin, S., & Kurniawan (2011:19) merekomendasikan penggunaan AVE untuk suatu kreteria dalam menilai convergent validity. Nilai minimal Average Varian Exracted (AVE) adalah 0,5 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik. Artinya, variabel laten dapat

menjelaskan rata-rata lebih dari setengah variance dari indikator-indikatornya. Nilai average varian extracted pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.26.

Tabel 5. 26 Nilai *Average Varian Extracted* (AVE) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|----------|---------------------|--------------------------|----------|
| X.1 | 0,517 | 9,357 | 0,000 |
| X.2 | 0,610 | 11,610 | 0,000 |
| X.3 | 0,683 | 21,835 | 0,000 |
| X.4 | 0,587 | 12,908 | 0,000 |
| X.5 | 0,604 | 13,546 | 0,000 |
| X.6 | 0,572 | 7,486 | 0,000 |
| X.7 | 0,652 | 9,378 | 0,000 |
| X.8 | 0,689 | 13,648 | 0,000 |
| X.9 | 0,627 | 23,468 | 0,000 |
| Y | 0,523 | 17,805 | 0,000 |
| Z | 0,642 | 8,070 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

5.4.1.1.2 Uji Validitas Diskriman (*Discriminant Validity*) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Evaluasi kedua pada dari model pengukuran atau outer model adalah discriminant validity. Validitas deskriminan dengan memeriksa apakah (1) nilai loading antara variabel laten dengan indikatornya lebih tinggi dari pada loading indikator tersebut dengan laten lain dan (2) nilai akar AVE konstruk lebih besar korelasi dengan konsrtuk lain. Nilai cross loading pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.27

Tabel 5. 27 Nilai *Cross Loading* untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Indikator | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | Y | Z |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X11 | 0,629 | 0,342 | 0,345 | 0,289 | 0,459 | 0,365 | 0,381 | 0,520 | 0,493 | 0,212 | 0,315 |
| X12 | 0,760 | 0,408 | 0,319 | 0,433 | 0,590 | 0,638 | 0,301 | 0,273 | 0,479 | 0,328 | 0,214 |
| X13 | 0,615 | 0,550 | 0,248 | 0,392 | 0,547 | 0,613 | 0,463 | 0,358 | 0,572 | 0,443 | 0,357 |
| X14 | 0,684 | 0,421 | 0,266 | 0,436 | 0,486 | 0,528 | 0,492 | 0,255 | 0,345 | 0,363 | 0,409 |
| X21 | 0,403 | 0,671 | 0,451 | 0,385 | 0,273 | 0,489 | 0,531 | 0,375 | 0,466 | 0,526 | 0,443 |
| X22 | 0,389 | 0,737 | 0,573 | 0,486 | 0,403 | 0,228 | 0,467 | 0,333 | 0,524 | 0,446 | 0,366 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| X23 | 0,426 | 0,716 | 0,487 | 0,306 | 0,466 | 0,572 | 0,412 | 0,368 | 0,499 | 0,670 | 0,582 |
| X24 | 0,512 | 0,666 | 0,531 | 0,372 | 0,534 | 0,588 | 0,456 | 0,393 | 0,543 | 0,329 | 0,239 |
| X31 | 0,391 | 0,456 | 0,877 | 0,247 | 0,462 | 0,538 | 0,244 | 0,434 | 0,562 | 0,573 | 0,472 |
| X32 | 0,465 | 0,452 | 0,832 | 0,642 | 0,427 | 0,574 | 0,527 | 0,428 | 0,345 | 0,234 | 0,454 |
| X33 | 0,586 | 0,462 | 0,767 | 0,346 | 0,453 | 0,645 | 0,443 | 0,338 | 0,254 | 0,434 | 0,473 |
| X41 | 0,393 | 0,453 | 0,546 | 0,692 | 0,243 | 0,495 | 0,537 | 0,533 | 0,451 | 0,433 | 0,234 |
| X42 | 0,487 | 0,343 | 0,563 | 0,721 | 0,268 | 0,562 | 0,527 | 0,462 | 0,642 | 0,582 | 0,324 |
| X43 | 0,553 | 0,463 | 0,573 | 0,665 | 0,543 | 0,342 | 0,427 | 0,528 | 0,424 | 0,302 | 0,421 |
| X44 | 0,635 | 0,624 | 0,242 | 0,713 | 0,427 | 0,542 | 0,452 | 0,542 | 0,632 | 0,243 | 0,314 |
| X51 | 0,546 | 0,435 | 0,426 | 0,314 | 0,611 | 0,578 | 0,347 | 0,233 | 0,524 | 0,432 | 0,422 |
| X52 | 0,431 | 0,472 | 0,642 | 0,562 | 0,758 | 0,234 | 0,583 | 0,468 | 0,538 | 0,424 | 0,232 |
| X53 | 0,234 | 0,342 | 0,424 | 0,212 | 0,658 | 0,347 | 0,427 | 0,529 | 0,554 | 0,343 | 0,324 |
| X54 | 0,454 | 0,467 | 0,357 | 0,642 | 0,777 | 0,426 | 0,357 | 0,272 | 0,529 | 0,523 | 0,375 |
| X61 | 0,634 | 0,632 | 0,533 | 0,573 | 0,324 | 0,768 | 0,542 | 0,424 | 0,527 | 0,325 | 0,456 |
| X62 | 0,453 | 0,442 | 0,245 | 0,426 | 0,329 | 0,612 | 0,424 | 0,352 | 0,421 | 0,324 | 0,432 |
| X63 | 0,653 | 0,416 | 0,342 | 0,134 | 0,427 | 0,743 | 0,342 | 0,639 | 0,323 | 0,427 | 0,573 |
| X71 | 0,672 | 0,482 | 0,247 | 0,281 | 0,425 | 0,536 | 0,726 | 0,623 | 0,428 | 0,572 | 0,247 |
| X72 | 0,464 | 0,213 | 0,428 | 0,324 | 0,525 | 0,362 | 0,812 | 0,528 | 0,672 | 0,524 | 0,569 |
| X73 | 0,547 | 0,531 | 0,741 | 0,433 | 0,427 | 0,325 | 0,687 | 0,427 | 0,463 | 0,422 | 0,423 |
| X74 | 0,348 | 0,425 | 0,342 | 0,642 | 0,542 | 0,527 | 0,892 | 0,629 | 0,456 | 0,472 | 0,426 |
| X81 | 0,232 | 0,563 | 0,428 | 0,572 | 0,325 | 0,422 | 0,522 | 0,637 | 0,324 | 0,329 | 0,355 |
| X82 | 0,444 | 0,642 | 0,426 | 0,527 | 0,426 | 0,424 | 0,232 | 0,781 | 0,426 | 0,527 | 0,472 |
| X83 | 0,589 | 0,433 | 0,316 | 0,314 | 0,524 | 0,448 | 0,542 | 0,664 | 0,475 | 0,526 | 0,423 |
| X84 | 0,333 | 0,464 | 0,573 | 0,573 | 0,642 | 0,435 | 0,533 | 0,847 | 0,567 | 0,426 | 0,472 |
| X91 | 0,564 | 0,254 | 0,426 | 0,562 | 0,322 | 0,242 | 0,527 | 0,542 | 0,860 | 0,346 | 0,426 |
| X92 | 0,768 | 0,431 | 0,573 | 0,643 | 0,525 | 0,821 | 0,648 | 0,426 | 0,877 | 0,754 | 0,452 |
| X93 | 0,437 | 0,842 | 0,674 | 0,754 | 0,573 | 0,317 | 0,496 | 0,253 | 0,878 | 0,472 | 0,527 |
| X94 | 0,236 | 0,325 | 0,452 | 0,528 | 0,567 | 0,472 | 0,562 | 0,314 | 0,679 | 0,423 | 0,522 |
| Y1 | 0,334 | 0,428 | 0,578 | 0,425 | 0,234 | 0,542 | 0,444 | 0,429 | 0,572 | 0,676 | 0,423 |
| Y2 | 0,459 | 0,423 | 0,425 | 0,528 | 0,642 | 0,312 | 0,324 | 0,242 | 0,425 | 0,787 | 0,527 |
| Y3 | 0,556 | 0,425 | 0,573 | 0,427 | 0,324 | 0,512 | 0,425 | 0,456 | 0,314 | 0,666 | 0,422 |
| Y4 | 0,762 | 0,542 | 0,527 | 0,632 | 0,424 | 0,420 | 0,3124 | 0,542 | 0,320 | 0,935 | 0,425 |
| Y5 | 0,471 | 0,214 | 0,526 | 0,431 | 0,467 | 0,426 | 0,232 | 0,324 | 0,244 | 0,881 | 0,525 |
| Z1 | 0,254 | 0,423 | 0,231 | 0,435 | 0,453 | 0,424 | 0,462 | 0,524 | 0,462 | 0,565 | 0,605 |
| Z2 | 0,387 | 0,484 | 0,273 | 0,354 | 0,345 | 0,443 | 0,245 | 0,554 | 0,34 | 0,345 | 0,701 |
| Z3 | 0,284 | 0,326 | 0,362 | 0,472 | 0,284 | 0,324 | 0,425 | 0,572 | 0,423 | 0,427 | 0,820 |
| Z4 | 0,186 | 0,324 | 0,313 | 0,215 | 0,427 | 0,426 | 0,573 | 0,421 | 0,359 | 0,422 | 0,678 |
| Z5 | 0,133 | 0,330 | 0,209 | 0,461 | 0,318 | 0,376 | 0,239 | 0,368 | 0,312 | 0,487 | 0,749 |
| Z6 | 0,131 | 0,238 | 0,241 | 0,396 | 0,240 | 0,418 | 0,347 | 0,318 | 0,218 | 0,255 | 0,617 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.16 dapat dilihat nilai cross loading korelasi X11 dengan variabel X1 (0.725) memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan korelasinya dengan variabel X3 (0.386), variabel X4 (0.503), variabel X5 (0.532), variabel X6 (0.372), variabel X7 (0.497), variabel X8 (0.344), variabel Y (0.317), variabel Z (0.298) dapat dilihat pada baris pertama pada tabel 5.16. Hal ini menunjukkan bahwa indikator X11 mengukur variabel X1 lebih tinggi daripada mengukur variabel yang lainnya. Sama halnya dengan X3, X4, X5 dan seterusnya berkorelasi lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Hasil evaluasi secara keseluruhan menunjukkan bahwa setiap indikator mengukur masing-masing variabelnya lebih tinggi dibandingkan mengukur variabel lainnya. Dengan demikian model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Selanjutnya dari evaluasi validitas diskriminan adalah membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar variabel lain dan dapat dilihat pada tabel 5.28

Tabel 5. 28 Akar AVE dan Korelasi Antar Variabel untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | AVE | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | Y | Z |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1 | 0,517 | 0,719 | | | | | | | | | | |
| X2 | 0,610 | 0,602 | 0,781 | | | | | | | | | |
| X3 | 0,683 | 0,584 | 0,596 | 0,826 | | | | | | | | |
| X4 | 0,587 | 0,588 | 0,586 | 0,705 | 0,766 | | | | | | | |
| X5 | 0,604 | 0,485 | 0,394 | 0,554 | 0,514 | 0,777 | | | | | | |
| X6 | 0,572 | 0,430 | 0,310 | 0,435 | 0,354 | 0,412 | 0,756 | | | | | |
| X7 | 0,652 | 0,391 | 0,458 | 0,463 | 0,529 | 0,332 | 0,411 | 0,807 | | | | |
| X8 | 0,689 | 0,427 | 0,528 | 0,665 | 0,514 | 0,570 | 0,508 | 0,560 | 0,830 | | | |
| X9 | 0,627 | 0,337 | 0,335 | 0,481 | 0,653 | 0,553 | 0,341 | 0,483 | 0,645 | 0,791 | | |
| Y | 0,523 | 0,472 | 0,436 | 0,562 | 0,613 | 0,489 | 0,548 | 0,388 | 0,658 | 0,532 | 0,723 | |
| Z | 0,642 | 0,375 | 0,324 | 0,442 | 0,483 | 0,536 | 0,607 | 0,374 | 0,643 | 0,587 | 0,693 | 0,801 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum nilai akar AVE setiap variabel adalah lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel dengan variabel lainnya di dalam model. Hasil ini menunjukkan bahwa discriminant validity yang baik.

5.4.1.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Evaluasi model struktural (inner model) digunakan untuk menilai hubungan variabel independen dan dependen dalam varian atau digunakan untuk menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel. Ada beberapa tahap untuk mengevaluasi model struktural yaitu: meliputi path coefficient, mengevaluasi R², f², Gof dan Q² predictive relevance.

5.4.1.2.1 Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Nilai koefisien jalur (path coefficient) digunakan untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (path coefficient) yang menggambarkan kekuatan hubungan antar variabel. Tanda dalam path coefficient harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan, untuk menilai signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test yang diperoleh dari proses bootstrapping pada SmartPLS. Nilai t test (nilai t statistik \geq t tabel) t statistik \geq 2,035 atau bisa juga melihat signifikansi melalui p value dimana nilai p < 0,05. Nilai koefisien jalur (path coefficient) dapat dilihat pada tabel 5.29.

Tabel 5. 29 Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Path Coefficient | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standar Deviation (STDEV) | T Statistic (O/STDEV) | P Values |
|------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|----------|
| X1 -> Y | 0,283 | 0,249 | 0,164 | 4,252 | 0,000 |
| X2 -> Y | 0,196 | 0,160 | 0,082 | 3,271 | 0,031 |
| X3 -> Y | -0,407 | -0,160 | 0,234 | 1,136 | 0,238 |
| X4 -> Y | 0,101 | 0,189 | 0,097 | 1,321 | 0,187 |
| X5 -> Y | -0,139 | 0,126 | 0,058 | 1,672 | 0,112 |
| X6 -> Y | 0,383 | 0,346 | 0,106 | 4,235 | 0,003 |
| X7 -> Y | 0,226 | 0,249 | 0,082 | 2,999 | 0,015 |
| X8 -> Y | 0,168 | 0,152 | 0,065 | 1,390 | 0,105 |
| X9 -> Y | 0,261 | 0,248 | 0,073 | 1,769 | 0,076 |
| Y -> Z | 0,407 | 0,116 | 0,499 | 6,922 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan pada tabel 5.29 dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur (path coefficient) hanya 5 jalur saja yang berpengaruh signifikan karena nilai t statistik (dapat dilihat pada kolom t statistik) $\geq 2,035$ yaitu variabel X1 atau persepsi kesesuaian (*compatibility*), variabel X2 atau persepsi kemudahan (*easy of use*), variabel X6 atau persepsi kepercayaan (*trust*), variabel X7 atau persepsi kualitas informasi (*information quality*), variabel Y atau sikap terhadap perilaku (*attitude towards behaviour*) dan juga didukung oleh tingkat signifikansi dari nilai $p < 0.05$. Sedangkan untuk jalur variabel X3 atau persepsi efisiensi (*efficient*), variabel X4 atau persepsi keamanan (*security*), variabel X5 atau persepsi resiko (*risk*), variabel X8 atau persepsi tanggapan layanan (*services response*) serta variabel X9 atau persepsi kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak signifikan karena nilai t statistik $\leq 2,035$ dan $p \text{ value} > 0.05$.

5.4.1.2.2 Nilai Koefisien Determinant (R^2) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Mengevaluasi nilai R^2 yaitu besarnya variability dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen. Chin (1998), dalam Yamin, S., & Kurniawan (2011:21) menjelaskan kriteria batasan nilai R^2 ini dalam 3 klasifikasi yaitu 0,67 (substansi), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah). Berdasarkan pengolahan data didapat nilai R^2 dari variabel eWOM (Y) adalah 0.597 dan variabel college image (citra perguruan tinggi) adalah 0.310 atau dinilai moderat. Nilai R^2 dapat dilihat pada tabel 5.30

Tabel 5. 30 Nilai Koefisien Determinant (R^2) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | R^2 | Kriteria |
|----------|-------|----------|
| Y | 0,582 | Moderat |
| Z | 0,296 | Lemah |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

5.4.1.2.3 Nilai f^2 (effect size) pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Nilai f^2 (effect size) digunakan untuk menjelaskan pengaruh nilai variabel independen tertentu terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang substansial. Interpretasi nilai f^2 mengikuti terminologi yang disarankan oleh

Cohen (1988), dalam Yamin , S., & Kurniawan (2011:21) yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (moderat), dan 0,35 (besar). Nilai f^2 (effect size) dapat dilihat pada tabel 5.31

Tabel 5. 31 Nilai f^2 (effect size) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | Nilai f^2 (effect size) | Keterangan |
|----------|---------------------------|------------|
| X1 -> Y | 0,426 | Besar |
| X2 -> Y | 0,285 | Moderat |
| X3 -> Y | 0,023 | Kecil |
| X4 -> Y | 0,103 | Kecil |
| X5 -> Y | 0,057 | Kecil |
| X6 -> Y | 0,320 | Moderat |
| X7 -> Y | 0,293 | Moderat |
| X8 -> Y | 0,116 | Kecil |
| X9 -> Y | 0,092 | Kecil |
| Y -> Z | 0,368 | Besar |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

5.4.1.2.4 Nilai *Goodnes of Fit* (GoF))pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Nilai Goodnes of Fit (GoF) digunakan untuk mengukur untuk memvalidasi model secara keseluruhan. GoF indek merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural. Nilai GoF diperoleh dari average communalities index dikalikan dengan R^2 model Tenenhaus, et al. (2004), dalam Yamin, S., Kurniawan (2011:21). Nilai Gof terbentang 0 – 1 dengan nilai interpretasi nilai adalah 0,1 (GoF kecil), 0,25 (GoF Moderat), dan 0,36 (GoF besar).

Tabel 5. 32 Nilai rata-rata AVE untuk nilai GoF untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | AVE |
|----------|-------|
| X1 | 0,517 |
| X2 | 0,610 |
| X3 | 0,683 |
| X4 | 0,587 |
| X5 | 0,604 |
| X6 | 0,572 |

| | |
|------------------|--------------|
| X7 | 0,652 |
| X8 | 0,689 |
| X9 | 0,627 |
| Y | 0,523 |
| Z | 0,642 |
| Rata-Rata | 0,610 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Tabel 5. 33 Nilai rata-rata Koefisien Determinant (R^2) untuk nilai GoF untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Variabel | R^2 |
|------------------|-------------------------|
| Y | 0,582 |
| Z | 0,296 |
| Rata-Rata | 0,439 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan data diatas nilai Gof diperoleh dari nilai rata-rata AVE = 0.610 dan nilai rata – rata $R^2 = 0.439$, kemudian kedua nilai tersebut dimasukkan kedalam persamaan GoF:

$$\text{GoF} = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0.610 \times 0,439} = 0.518$$

dari perhitungan persamaan GoF diatas dihasilkan nilai 0.518 yang berarti nilai GoF indek besar.

5.4.1.2.5 Nilai Q^2 *Predictive Relevance* pada Pengguna Layanan Publik Tradisional

Pengujian Q^2 Predictive Relevance berfungsi untuk memvalidasi kemampuan prediksi model. Interpretasi hasil dari Q^2 predictivr relvance adalah bahwa jika nilai lebih besar dari 0 menunjukkan variabel independen baik atau sesuai sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel dependen (Yamin, S., & Kurniawan, 2011:22). Untuk menghitung nilai Q^2 dapat menggunakan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2) (1 - R^2) \dots\dots$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.582) (1 - 0.296)$$

$$Q^2 = 1 - (0.418) (0.704)$$

$$Q^2 = 1 - 0.294$$

$$Q^2 = 0,706$$

berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil $Q^2 = 0.706$ yang berarti variabel baik atau sesuai.

5.4.1.3 Analisa Model Pengukuran (*Outer Model*) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

Evaluasi model pengukuran telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya pada bab 5 sub bab 5.4.1.1 Evaluasi model pengukuran menghasilkan nilai validitas konvergen yang terdiri dari nilai outer loading, composite reliability, AVE dan nilai validitas diskriminan yang terdiri dari nilai cross loading dan akar AVE untuk indikator reflektif. Hasil evaluasi model pengukuran dapat dilihat pada tabel 5.34 yang merupakan rangkuman evaluasi model pengukuran.

Tabel 5. 34 Rangkuman Evaluasi Model Pengukuran untuk Pengguna Layana Publik Tradisional

| No | Analisa Model Pengukuran | Nilai | Rincian |
|----|--|-------|------------|
| 1 | Validitas Konvergen | | |
| | a. <i>Outer loading</i> | > 0,5 | Tabel 5.23 |
| | b. <i>Composite Realibility</i> (CR) | > 0,7 | Tabel 5.25 |
| | c. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) | > 0,5 | Tabel 5.26 |
| 2 | Validitas Diskriminan | | |
| | a. <i>Cross Loading</i> | Baik | Tabel 5.27 |
| | b. Akar AVE | Baik | Tabel 5.28 |

Tabel 5.34 dapat dilihat bahwa hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan hasil dari validitas konvergen untuk nilai outer loading > 0,5 artinya bahwa semua indikator dapat digunakan untuk mengukur variabel dengan baik. Nilai composite reability > 0,7, artinya bahwa satu set indikator dapat mengukur variabel dengan baik. Semuan variabel memiliki nilai Average variance Extracted (AVE) > 0,5, artinya bahwa variabel dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian/keragaman indikator-indikatornya. Selanjutnya hasil evaluasi

model pengukuran dari validitas kriminasi bahwa nilai semua indikator cross loading memiliki nilai lebih besar dengan variabel lainnya dari pada variabel yang lain dan memiliki nilai akar lebih besar dibandingkan dengan korelasi dengan variabel yang lain. Sehingga berdasarkan analisis tersebut dapat dikatakan semua indikator dan variabel telah memenuhi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berdasarkan rangkuman yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa model model pengukuran telah valid dan reliabel.

5.4.1.4 Analisa Model Struktural (*Inner Model*) untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

Evaluasi model struktural (inner model) telah dilakukan pada pembahasan bab 5 sub bab 5.4.1.2. Evaluasi model struktural menghasilkan nilai path coefficient, coefficient determinant (R²), effect size (f²), goodnes of fit (gof), dan predictive relevance (Q²). Rangkuman hasil evaluasi model struktural dapat dilihat pada tabel 5.35.

Tabel 5. 35 Rangkuman Hasil Evaluasi Model Struktural untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Analisa Model Struktural | Nilai | | | | Keterangan | Tabel |
|--------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|----------|------------------|------------|
| Nilai Koefisien Jalur | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | T Statistics (O/STEDV) | P Values | | |
| X1 -> Y | 0,283 | 0,249 | 4,252 | 0,000 | Signifikan | Tabel 5.29 |
| X2 -> Y | 0,196 | 0,160 | 3,271 | 0,031 | Signifikan | |
| X3 -> Y | -0,407 | -0,160 | 1,136 | 0,238 | Tidak Signifikan | |
| X4 -> Y | 0,101 | 0,189 | 1,321 | 0,187 | Tidak Signifikan | |
| X5 -> Y | -0,139 | 0,126 | 1,672 | 0,112 | Tidak Signifikan | |
| X6 -> Y | 0,383 | 0,346 | 4,235 | 0,003 | Signifikan | |

| | | | | | | |
|---|----------------|----------|-------|-------|------------------|------------|
| X7 -> Y | 0,226 | 0,249 | 2,999 | 0,015 | Signifikan | |
| X8 -> Y | 0,168 | 0,152 | 1,390 | 0,105 | Tidak Signifikan | |
| X9 -> Y | 0,261 | 0,248 | 1,769 | 0,076 | Tidak Signifikan | |
| Y -> Z | 0,407 | 0,116 | 6,922 | 0,000 | Signifikan | |
| Nilai koefisien diskriminan (R ²) | R ² | Kriteria | | | | Tabel |
| Y | 0,582 | Moderat | | | | Tabel |
| Z | 0,296 | Lemah | | | | 5.30 |
| Nilai f ² (effect size) | f ² | Kriteria | | | | Tabel |
| X1 -> Y | 0,426 | Besar | | | | Tabel 5.31 |
| X2 -> Y | 0,285 | Moderat | | | | |
| X3 -> Y | 0,023 | Kecil | | | | |
| X4 -> Y | 0,103 | Kecil | | | | |
| X5 -> Y | 0,057 | Kecil | | | | |
| X6 -> Y | 0,320 | Moderat | | | | |
| X7 -> Y | 0,293 | Moderat | | | | |
| X8 -> Y | 0,116 | Kecil | | | | |
| X9 -> Y | 0,092 | Kecil | | | | |
| Y -> Z | 0,368 | Besar | | | | |
| Nilai Goodnes of Fit (GoF) | 0,518 | Besar | | | | |
| Nilai Q ² predictive relevance | 0,706 | Baik | | | | |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 5.35 bagian koefisien jalur menunjukkan bahwa Hipotesa 3 (H3) yaitu variabel (X1) kesesuaian (*compatibility*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H3) diterima.

Hipotesa 4 (H4) yaitu variabel (X2) kemudahan (*easy of use*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H4) diterima. Hipotesa 8 (H8) yaitu variabel (X6) kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H8) diterima. Hipotesa 9 (H9) yaitu variabel (X7) kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H9) diterima. Hipotesa 12 (H12) yaitu variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Towards Behaviour*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Z) Niat untuk Menggunakan, sehingga (H12) diterima. Sedangkan, untuk H5, H6, H7, H10 dan H11 ditolak atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan.

Berdasarkan tabel 5.34 bagian koefisien diskriminan (R^2) menunjukkan bahwa sembilan variabel lain (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 dan X9) mampu menjelaskan variabel (Y) Sikap terhadap Perilaku sebesar 0,581 atau 58,1 % sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati. Variabel (Y) Sikap terhadap Perilaku mampu menjelaskan variabel (Z) Niat untuk Menggunakan sebesar 0,296 atau 29,6% sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati. Untuk bagian effect size (f^2) menunjukkan bahwa lima variabel yaitu persepsi efisien (X3), persepsi keamanan (X4), persepsi resiko (X5), persepsi tanggapan layanan (X8) dan persepsi kondisi memfasilitasi (X9) berpengaruh kecil. Persepsi kemudahan (X2), persepsi kepercayaan (X6) dan persepsi kualitas informasi (X7) berpengaruh moderat. Sedangkan variabel persepsi kesesuaian (X1) dan variabel Sikap terhadap Perilaku (Y) berpengaruh besar terhadap variabel (Z) Niat untuk Menggunakan yang artinya persepsi kesesuaian dan sikap terhadap perilaku menjadi faktor penting untuk niat seseorang dalam memilih atau menggunakan layanan publik tradisional.

Pada bagian Goodness of Fit (Gof) index menunjukkan bahwa nilai Gof sebesar 0,518 yang dapat dikategorikan sebagai GoF besar, sehingga dapat dinyatakan bahwa model telah sesuai secara substantial dalam merepresentasikan hasil penelitian. Pada bagian Q2 Predictive Relevance menunjukkan bahwa nilai Q2 0,706 adalah lebih dari 0 artinya variabel laten independen bernilai baik sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel endogennya.

5.4.2 Analisis PLS-SEM pada Pengguna Layanan Publik E-Government

5.4.2.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Evaluasi awal terhadap hasil output Partial Least Square Path Modeling (PLS-PM) adalah evaluasi terhadap model pengukuran. Evaluasi model pengukuran meliputi convergent validity dan discriminant validity (Yamin, S., & Kurniawan, 2011:50). Model pengukuran merupakan pola hubungan antara indikator dengan variabel yang diukurnya. Evaluasi model pengukuran atau outer model meliputi pemeriksaan convergent validity dan discriminant validity untuk seluruh data kuesioner yang nilainya didapat dari PLS Algorithm dan bootstrapping pada SmartPLS 3.

5.4.2.1.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Analisis validitas konvergen (*convergent validity*) terdiri dari pemeriksaan nilai *loading factor* atau *outer loading*, nilai *cronbach alpha*, *composite reliabelity* (CR), nilai *average variance extracted* (AVE). Analisis validitas konvergen (*convergent validity*) masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai Outer Loading pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Nilai outer loading digunakan sebagai ukuran yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) terhadap variabelnya. Nilai loading factor diatas 0,7 dikatakan ideal yang artinya indikator tersebut valid, meskipun demikian nilai diatas 0,5 dapat diterima sehingga nilai dibawah 0,5 harus dikeluarkan dari model. Selain itu indikator yang valid dapat dilihat dari validasi melalui t statistik dibandingkan dengan nilai t tabel atau nilai pada kolom t statistik harus \geq t tabel. Nilai outer loading untuk pengujian dapat dilihat pada tabel 5.36

Tabel 5. 36 Nilai *Outer Loading* untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | Indikator | Original Sample (O) | T Statistic (O/STDEV) | P Values |
|----------|-----------|------------------------|----------------------------|----------|
| X.1 | X.1.1 | 0,652 | 4,327 | 0,000 |
| | X.1.2 | 0,676 | 8,535 | 0,000 |

| | | | | |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| | X.1.3 | 0,734 | 10,934 | 0,000 |
| | X.1.4 | 0,824 | 12,783 | 0,000 |
| X.2 | X.2.1 | 0,762 | 11.230 | 0,000 |
| | X.2.2 | 0,877 | 7,974 | 0,000 |
| | X.2.3 | 0,674 | 5,672 | 0,000 |
| | X.2.4 | 0,587 | 6,847 | 0,000 |
| X.3 | X.3.1 | 0,844 | 8,494 | 0,000 |
| | X.3.2 | 0,897 | 12,398 | 0,000 |
| | X.3.3 | 0,882 | 11,456 | 0,000 |
| X.4 | X.4.1 | 0,782 | 8,595 | 0,000 |
| | X.4.2 | 0,674 | 13,481 | 0,000 |
| | X.4.3 | 0,765 | 11,873 | 0,000 |
| | X.4.4 | 0,637 | 10,582 | 0,000 |
| X.5 | X.5.1 | 0,724 | 5,484 | 0,000 |
| | X.5.2 | 0,593 | 8,644 | 0,000 |
| | X.5.3 | 0,847 | 13,242 | 0,000 |
| | X.5.4 | 0,746 | 3,648 | 0,000 |
| X.6 | X.6.1 | 0,727 | 7,247 | 0,000 |
| | X.6.2 | 0,852 | 13,582 | 0,000 |
| | X.6.3 | 0,582 | 4,952 | 0,000 |
| X.7 | X.7.1 | 0,736 | 7,753 | 0,000 |
| | X.7.2 | 0,782 | 3,137 | 0,000 |
| | X.7.3 | 0,627 | 12,549 | 0,000 |
| | X.7.4 | 0,792 | 13,638 | 0,000 |
| X.8 | X.8.1 | 0,637 | 6,489 | 0,000 |
| | X.8.2 | 0,721 | 13,357 | 0,000 |
| | X.8.3 | 0,644 | 18,866 | 0,000 |
| | X.8.4 | 0,547 | 8,499 | 0,000 |
| X.9 | X.9.1 | 0,620 | 4,368 | 0,000 |
| | X.9.2 | 0,852 | 8,446 | 0,000 |
| | X.9.3 | 0,662 | 19,432 | 0,000 |
| | X.9.4 | 0,781 | 11,842 | 0,000 |
| Y | Y.1 | 0,642 | 11,500 | 0,000 |

| | | | | |
|---|-----|-------|--------|-------|
| | Y.2 | 0,827 | 22,014 | 0,000 |
| | Y.3 | 0,732 | 4,716 | 0,000 |
| | Y.4 | 0,782 | 6,759 | 0,000 |
| | Y.5 | 0,823 | 8,798 | 0,000 |
| Z | Z.1 | 0,782 | 12,133 | 0,000 |
| | Z.2 | 0,682 | 15,682 | 0,000 |
| | Z.3 | 0,735 | 7,887 | 0,000 |
| | Z.4 | 0,629 | 6,141 | 0,000 |
| | Z.5 | 0,723 | 17,815 | 0,000 |
| | Z.6 | 0,632 | 11,169 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.36 dapat diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid karena nilai loading factor masing-masing indikator yang terlihat pada kolom original sample (O) $> 0,5$ dengan nilai terendah ada di indikator X63 dari variabel kepercayaan (terjamin) masih diatas 0,5 yaitu 0.543. Selain itu indikator yang valid dapat dilihat dari validasi melalui t statistik dibandingkan dengan nilai t tabel atau nilai pada kolom t statistik harus \geq t tabel. Untuk melihat t tabel digunakan taraf signifikansi 5 % dan nilai df adalah jumlah responden dikurangi jumlah variabel (indenpenden dan dependen). Pada penelitian ini terdapat 11 variabel. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 56 orang pengguna layanan publik e-government, maka $df = 56 - 11 = 45$ dengan tingkat signifikansi pada pengujian dua arah (two tail) 0.05, sehingga t tabel adalah 2,014. Semua indikator variabel t statistiknya lebih besar dari t tabel (t statistik $> 2,014$) dinyatakan valid.

2) *Cronbach's Alpha* (CA) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Cronbach's Alpha (CA) digunakan untuk mengukur seberapa baik satu set indikator yang digunakan untuk mengukur satu variabel laten. Nilai *cronbach alpha* harus $> 0,7$. Jika nilai *cronbach alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima.. Hasil pengujian dengan smartPLS diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dapat dilihat pada tabel 5.37

Tabel 5. 37 *Cronbach's Alpha* (CA) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standar Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|-----------------|----------------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| X.1 | 0,673 | 0,642 | 0,133 | 3,436 | 0,673 |
| X.2 | 0,753 | 0,742 | 0,033 | 6,440 | 0,753 |
| X.3 | 0,834 | 0,864 | 0,283 | 9,989 | 0,834 |
| X.4 | 0,738 | 0,637 | 0,020 | 7,581 | 0,738 |
| X.5 | 0,713 | 0,870 | 0,149 | 8,831 | 0,713 |
| X.6 | 0,843 | 0,789 | 0,089 | 11,242 | 0,843 |
| X.7 | 0,549 | 0,723 | 0,096 | 16,338 | 0,749 |
| X.8 | 0,649 | 0,626 | 0,415 | 6,980 | 0,649 |
| X.9 | 0,860 | 0,786 | 0,505 | 21,766 | 0,860 |
| Y | 0,723 | 0,683 | 0,421 | 16,997 | 0,723 |
| Z | 0,862 | 0,791 | 0,120 | 13,201 | 0,862 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.37 dapat dilihat pada kolom original sampel bahwa nilai cronbach's alpha semua variabel berada diatas 0.6 kecuali variabel X7. Namun demikian bila kita mengacu pada nilai composite reability, maka semua variabel tersebut nilai reabilitas yang dapat diandalkan, karena nilai compocite reliability-nya di atas 0.70 (lihat pada tabel 5.38)

3) Composite Reliability (CR) pada Pengguna Layanan E-Government

Composite Reliability (CR) digunakan untuk memeriksa dan menilai seberapa baik indikator terhadap variabel. Composite reliability diperlukan karena cronbach alpha cenderung menafsirkan lebih rendah validitas konstruk dibandingkan composite reliability atau dengan kata lain composite reliability lebih baik dalam mengukur internal consistency dibandingkan cronbach alpha. Nilai composite reliabelity sama dengan cronbach alpha yaitu $> 0,7$ yang artinya variabel dapat diterima. Hasil pengujian composite reliabelity pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.38

Tabel 5. 38 Nilai *Composite Reliability* (CR) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|-----------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------|
| X.1 | 0,793 | 4,576 | 0,000 |
| X.2 | 0,755 | 13,483 | 0,000 |
| X.3 | 0,869 | 8,283 | 0,000 |
| X.4 | 0,894 | 4,582 | 0,000 |
| X.5 | 0,873 | 12,631 | 0,000 |
| X.6 | 0,843 | 9,314 | 0,000 |
| X.7 | 0,716 | 4,839 | 0,000 |
| X.8 | 0,813 | 5,648 | 0,000 |
| X.9 | 0,876 | 3,731 | 0,000 |
| Y | 0,838 | 6,52 | 0,000 |
| Z | 0,793 | 7,364 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.38 bahwa nilai *composite reliability* dapat dilihat pada kolom *original sample* > 0.7 sehingga nilai *cronbach's alpha* dapat diperkuat untuk menyatakan bahwa nilai indikator terhadap masing-masing variabel memiliki nilai yang baik sehingga dapat diterima.

4) Average Varian Exracted (AVE) pada Pengguna Layanan E-Government

Average Varian Exracted (AVE) digunakan untuk menggambarkan besarnya varian atau keragaman manifes yang dapat dikandung konstruk laten. Fornell dan Larcker dalam Yamin, S., & Kurniawan (2011:19) merekomendasikan penggunaan AVE untuk suatu kreteria dalam menilai *convergent validity*. Nilai minimal Average Varian Exracted (AVE) adalah 0,5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. Artinya, variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya. Nilai *average varian exracted* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.39.

Tabel 5. 39 Nilai *Average Varian Extracted* (AVE) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | Original Sample (O) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|----------|---------------------|--------------------------|----------|
| X.1 | 0,646 | 8,631 | 0,000 |
| X.2 | 0,672 | 10,749 | 0,000 |
| X.3 | 0,833 | 20,619 | 0,000 |
| X.4 | 0,787 | 9,318 | 0,000 |
| X.5 | 0,70 | 11,786 | 0,000 |
| X.6 | 0,687 | 8,316 | 0,000 |
| X.7 | 0,634 | 8,337 | 0,000 |
| X.8 | 0,781 | 11,840 | 0,000 |
| X.9 | 0,671 | 21,171 | 0,000 |
| Y | 0,781 | 18,810 | 0,000 |
| Z | 0,638 | 12,739 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

5.4.2.1.2 Uji Validitas Diskriman (*Discriminant Validity*) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Evaluasi kedua pada dari model pengukuran atau outer model adalah discriminant validity. Validitas deskriminan dengan memeriksa apakah (1) nilai loading antara variabel laten dengan indikatornya lebih tinggi dari pada loading indikator tersebut dengan laten lain dan (2) nilai akar AVE konstruk lebih besar korelasi dengan konsrtuk lain. Nilai cross loading pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.40

Tabel 5. 40 Nilai *Cross Loading* untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Indikator | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | Y | Z |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X11 | 0,661 | 0,382 | 0,515 | 0,349 | 0,449 | 0,345 | 0,381 | 0,520 | 0,493 | 0,212 | 0,315 |
| X12 | 0,716 | 0,408 | 0,319 | 0,433 | 0,590 | 0,638 | 0,301 | 0,273 | 0,479 | 0,328 | 0,214 |
| X13 | 0,674 | 0,550 | 0,248 | 0,392 | 0,547 | 0,613 | 0,463 | 0,358 | 0,572 | 0,443 | 0,357 |
| X14 | 0,764 | 0,421 | 0,266 | 0,436 | 0,486 | 0,528 | 0,492 | 0,255 | 0,345 | 0,363 | 0,409 |
| X21 | 0,403 | 0,713 | 0,451 | 0,385 | 0,273 | 0,489 | 0,531 | 0,375 | 0,466 | 0,526 | 0,443 |
| X22 | 0,389 | 0,768 | 0,573 | 0,486 | 0,403 | 0,228 | 0,467 | 0,333 | 0,524 | 0,446 | 0,366 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| X23 | 0,426 | 0,671 | 0,487 | 0,306 | 0,466 | 0,572 | 0,412 | 0,368 | 0,499 | 0,670 | 0,582 |
| X24 | 0,512 | 0,693 | 0,531 | 0,372 | 0,584 | 0,588 | 0,456 | 0,393 | 0,543 | 0,329 | 0,239 |
| X31 | 0,391 | 0,456 | 0,679 | 0,247 | 0,462 | 0,538 | 0,244 | 0,434 | 0,562 | 0,573 | 0,472 |
| X32 | 0,465 | 0,452 | 0,782 | 0,642 | 0,427 | 0,574 | 0,527 | 0,428 | 0,345 | 0,234 | 0,454 |
| X33 | 0,586 | 0,462 | 0,813 | 0,346 | 0,453 | 0,645 | 0,443 | 0,338 | 0,254 | 0,434 | 0,473 |
| X41 | 0,393 | 0,453 | 0,546 | 0,762 | 0,243 | 0,495 | 0,537 | 0,533 | 0,451 | 0,433 | 0,234 |
| X42 | 0,487 | 0,343 | 0,563 | 0,881 | 0,268 | 0,562 | 0,527 | 0,462 | 0,642 | 0,582 | 0,324 |
| X43 | 0,553 | 0,463 | 0,573 | 0,715 | 0,543 | 0,342 | 0,427 | 0,528 | 0,424 | 0,302 | 0,421 |
| X44 | 0,635 | 0,624 | 0,242 | 0,791 | 0,427 | 0,542 | 0,452 | 0,542 | 0,632 | 0,243 | 0,314 |
| X51 | 0,546 | 0,435 | 0,426 | 0,314 | 0,781 | 0,578 | 0,347 | 0,233 | 0,524 | 0,432 | 0,422 |
| X52 | 0,431 | 0,472 | 0,642 | 0,562 | 0,739 | 0,234 | 0,583 | 0,468 | 0,538 | 0,424 | 0,232 |
| X53 | 0,234 | 0,342 | 0,424 | 0,212 | 0,681 | 0,347 | 0,427 | 0,529 | 0,554 | 0,343 | 0,324 |
| X54 | 0,454 | 0,467 | 0,357 | 0,642 | 0,773 | 0,426 | 0,357 | 0,272 | 0,529 | 0,523 | 0,375 |
| X61 | 0,634 | 0,632 | 0,533 | 0,573 | 0,324 | 0,871 | 0,542 | 0,424 | 0,527 | 0,325 | 0,456 |
| X62 | 0,453 | 0,442 | 0,245 | 0,426 | 0,329 | 0,681 | 0,424 | 0,352 | 0,421 | 0,324 | 0,432 |
| X63 | 0,653 | 0,416 | 0,342 | 0,134 | 0,427 | 0,781 | 0,342 | 0,639 | 0,323 | 0,427 | 0,573 |
| X71 | 0,672 | 0,482 | 0,247 | 0,281 | 0,425 | 0,536 | 0,826 | 0,623 | 0,428 | 0,572 | 0,247 |
| X72 | 0,464 | 0,213 | 0,428 | 0,324 | 0,525 | 0,362 | 0,712 | 0,528 | 0,672 | 0,524 | 0,569 |
| X73 | 0,547 | 0,531 | 0,741 | 0,433 | 0,427 | 0,325 | 0,817 | 0,427 | 0,463 | 0,422 | 0,423 |
| X74 | 0,348 | 0,425 | 0,342 | 0,642 | 0,542 | 0,527 | 0,789 | 0,629 | 0,456 | 0,472 | 0,426 |
| X81 | 0,232 | 0,563 | 0,428 | 0,572 | 0,325 | 0,422 | 0,522 | 0,693 | 0,324 | 0,329 | 0,355 |
| X82 | 0,444 | 0,642 | 0,426 | 0,527 | 0,426 | 0,424 | 0,232 | 0,761 | 0,426 | 0,527 | 0,472 |
| X83 | 0,589 | 0,433 | 0,316 | 0,314 | 0,524 | 0,448 | 0,542 | 0,678 | 0,475 | 0,526 | 0,423 |
| X84 | 0,333 | 0,464 | 0,573 | 0,573 | 0,642 | 0,435 | 0,533 | 0,778 | 0,567 | 0,426 | 0,472 |
| X91 | 0,564 | 0,254 | 0,426 | 0,562 | 0,322 | 0,242 | 0,527 | 0,542 | 0,821 | 0,346 | 0,426 |
| X92 | 0,768 | 0,431 | 0,573 | 0,643 | 0,525 | 0,821 | 0,648 | 0,426 | 0,873 | 0,754 | 0,452 |
| X93 | 0,437 | 0,842 | 0,674 | 0,754 | 0,573 | 0,317 | 0,496 | 0,253 | 0,761 | 0,472 | 0,527 |
| X94 | 0,236 | 0,325 | 0,452 | 0,528 | 0,567 | 0,472 | 0,562 | 0,314 | 0,737 | 0,423 | 0,522 |
| Y1 | 0,334 | 0,428 | 0,578 | 0,425 | 0,234 | 0,542 | 0,444 | 0,429 | 0,572 | 0,876 | 0,423 |
| Y2 | 0,459 | 0,423 | 0,425 | 0,528 | 0,642 | 0,312 | 0,324 | 0,242 | 0,425 | 0,617 | 0,527 |
| Y3 | 0,556 | 0,425 | 0,573 | 0,427 | 0,324 | 0,512 | 0,425 | 0,456 | 0,314 | 0,616 | 0,422 |
| Y4 | 0,762 | 0,542 | 0,527 | 0,632 | 0,424 | 0,420 | 0,3124 | 0,542 | 0,320 | 0,875 | 0,425 |
| Y5 | 0,471 | 0,214 | 0,526 | 0,431 | 0,467 | 0,426 | 0,232 | 0,324 | 0,244 | 0,671 | 0,525 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Z1 | 0,254 | 0,423 | 0,231 | 0,435 | 0,453 | 0,424 | 0,462 | 0,524 | 0,462 | 0,565 | 0,755 |
| Z2 | 0,387 | 0,484 | 0,273 | 0,354 | 0,345 | 0,443 | 0,245 | 0,554 | 0,34 | 0,345 | 0,671 |
| Z3 | 0,284 | 0,326 | 0,362 | 0,472 | 0,284 | 0,324 | 0,425 | 0,572 | 0,423 | 0,427 | 0,780 |
| Z4 | 0,186 | 0,324 | 0,313 | 0,215 | 0,427 | 0,426 | 0,573 | 0,421 | 0,359 | 0,422 | 0,818 |
| Z5 | 0,133 | 0,330 | 0,209 | 0,461 | 0,318 | 0,376 | 0,239 | 0,368 | 0,312 | 0,487 | 0,639 |
| Z6 | 0,131 | 0,238 | 0,241 | 0,396 | 0,240 | 0,418 | 0,347 | 0,318 | 0,218 | 0,255 | 0,647 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel 5.40 dapat dilihat nilai cross loading korelasi X11 dengan variabel X1 (0.725) memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan korelasinya dengan variabel X3 (0.386), variabel X4 (0.503), variabel X5 (0.532), variabel X6 (0.372), variabel X7 (0.497), variabel X8 (0.344), variabel Y (0.317), variabel Z (0.298) dapat dilihat pada baris pertama pada tabel 5.16. Hal ini menunjukkan bahwa indikator X11 mengukur variabel X1 lebih tinggi daripada mengukur variabel yang lainnya. Sama halnya dengan X3, X4, X5 dan seterusnya berkorelasi lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Hasil evaluasi secara keseluruhan menunjukkan bahwa setiap indikator mengukur masing-masing variabelnya lebih tinggi dibandingkan mengukur variabel lainnya. Dengan demikian model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Selanjutnya dari evaluasi validitas diskriminan adalah membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar variabel lain dan dapat dilihat pada tabel 5.41

Tabel 5. 41 Akar AVE dan Korelasi Antar Variabel untuk Pengguna Layanan E-Government

| Variabel | AVE | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | Y | Z |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| X1 | 0,646 | 0,804 | | | | | | | | | | |
| X2 | 0,672 | 0,602 | 0,820 | | | | | | | | | |
| X3 | 0,833 | 0,584 | 0,596 | 0,913 | | | | | | | | |
| X4 | 0,787 | 0,588 | 0,586 | 0,705 | 0,887 | | | | | | | |
| X5 | 0,70 | 0,485 | 0,394 | 0,554 | 0,514 | 0,836 | | | | | | |
| X6 | 0,687 | 0,430 | 0,310 | 0,435 | 0,354 | 0,412 | 0,756 | | | | | |
| X7 | 0,634 | 0,391 | 0,458 | 0,463 | 0,529 | 0,332 | 0,411 | 0,807 | | | | |
| X8 | 0,781 | 0,427 | 0,528 | 0,665 | 0,514 | 0,570 | 0,508 | 0,560 | 0,830 | | | |
| X9 | 0,671 | 0,337 | 0,335 | 0,481 | 0,653 | 0,553 | 0,341 | 0,483 | 0,645 | 0,791 | | |
| Y | 0,781 | 0,472 | 0,436 | 0,562 | 0,613 | 0,489 | 0,548 | 0,388 | 0,658 | 0,532 | 0,723 | |
| Z | 0,638 | 0,375 | 0,324 | 0,442 | 0,483 | 0,536 | 0,607 | 0,374 | 0,643 | 0,587 | 0,693 | 0,801 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum nilai akar AVE setiap variabel adalah lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel dengan variabel lainnya di dalam model. Hasil ini menunjukkan bahwa discriminant validity yang baik.

5.4.2.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Evaluasi model struktural (inner model) digunakan untuk menilai hubungan variabel independen dan dependen dalam varian atau digunakan untuk menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel. Ada beberapa tahap untuk mengevaluasi model struktural yaitu: meliputi path coefficient, mengevaluasi R², f², Gof dan Q² predictive relevance.

5.4.2.2.1 Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Nilai koefisien jalur (path coefficient) digunakan untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (path coefficient) yang menggambarkan kekuatan hubungan antar variabel. Tanda dalam path coefficient harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan, untuk menilai signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test yang diperoleh dari proses bootstrapping pada SmartPLS. Nilai t test (nilai t statistik \geq t tabel) t statistik \geq 2,014 atau bisa juga melihat signifikansi melalui p value dimana nilai p < 0,05. Nilai koefisien jalur (path coefficient) dapat dilihat pada tabel 5.42.

Tabel 5. 42 Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) untuk Pengguna Layanan E-Government

| Path Coefficient | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standar Deviation (STDEV) | T Statistic (O/STDEV) | P Values |
|------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|----------|
| X1 -> Y | 0,328 | 0,313 | 0,183 | 1,253 | 0,071 |
| X2 -> Y | 0,210 | 0,189 | 0,012 | 1,036 | 0,276 |
| X3 -> Y | 0,637 | 0,451 | 0,013 | 5,378 | 0,001 |
| X4 -> Y | 0,113 | 0,238 | 0,097 | 1,483 | 0,302 |
| X5 -> Y | -0,631 | 0,113 | 0,071 | 1,503 | 0,115 |
| X6 -> Y | 0,513 | 0,446 | 0,126 | 3,632 | 0,015 |
| X7 -> Y | 0,141 | 0,243 | 0,082 | 1,345 | 0,210 |
| X8 -> Y | 0,318 | 0,152 | 0,025 | 4,239 | 0,003 |

| | | | | | |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X9 -> Y | 0,431 | 0,248 | 0,073 | 2,678 | 0,025 |
| Y -> Z | 0,531 | 0,116 | 0,499 | 8,343 | 0,000 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan pada tabel 5.42 dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur (path coefficient) hanya 5 jalur saja yang berpengaruh signifikan karena nilai t statistik (dapat dilihat pada kolom t statistik) $\geq 2,014$ yaitu variabel X3 atau persepsi efisiensi (*efficient*), variabel X6 atau persepsi kepercayaan (*trust*), variabel X8 atau persepsi tanggapan layanan (*service response*), variabel X9 atau persepsi kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*), variabel Y atau sikap terhadap perilaku (*attitude towards behaviour*) dan juga didukung oleh tingkat signifikansi dari nilai $p < 0.05$. Sedangkan untuk jalur variabel X1 atau persepsi kesesuaian (*compatibility*), variabel X2 atau persepsi kemudahan (*easy of use*), variabel X4 atau persepsi keamanan (*security*), variabel X5 atau persepsi resiko (*risk*) serta variabel X7 atau persepsi kualitas informasi (*informations quality*) tidak signifikan karena nilai t statistik $\leq 2,014$ dan $p \text{ value} > 0.05$.

5.4.2.2.2 Nilai Koefisien Determinant (R^2) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Mengevaluasi nilai R^2 yaitu besarnya variability dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen. Chin (1998), dalam Yamin, S., & Kurniawan (2011:21) menjelaskan kriteria batasan nilai R^2 ini dalam 3 klasifikasi yaitu 0,67 (substansi), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah). Berdasarkan pengolahan data didapat nilai R^2 dari variabel eWOM (Y) adalah 0.597 dan variabel college image (citra perguruan tinggi) adalah 0.310 atau dinilai moderat. Nilai R^2 dapat dilihat pada tabel 5.43

Tabel 5. 43 Nilai Koefisien Determinant (R^2) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | R^2 | Kriteria |
|----------|-------|----------|
| Y | 0,592 | Moderat |
| Z | 0,283 | Lemah |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

5.4.2.2.3 Nilai f^2 (effect size) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Nilai f^2 (effect size) digunakan untuk menjelaskan pengaruh nilai variabel independen tertentu terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang substansial. Interpretasi nilai f^2 mengikuti terminologi yang disarankan oleh Cohen (1988), dalam Yamin, S., & Kurniawan (2011:21) yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (moderat), dan 0,35 (besar). Nilai f^2 (effect size) dapat dilihat pada tabel 5.44

Tabel 5. 44 Nilai f^2 (effect size) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | Nilai f^2 (effect size) | Keterangan |
|----------|---------------------------|------------|
| X1 -> Y | 0,031 | Kecil |
| X2 -> Y | 0,012 | Kecil |
| X3 -> Y | 0,423 | Besar |
| X4 -> Y | 0,013 | Kecil |
| X5 -> Y | 0,057 | Kecil |
| X6 -> Y | 0,163 | Moderat |
| X7 -> Y | 0,123 | Kecil |
| X8 -> Y | 0,168 | Moderat |
| X9 -> Y | 0,184 | Moderat |
| Y -> Z | 0,368 | Besar |

5.4.2.2.4 Nilai *Goodnes of Fit* (GoF) pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Nilai Goodnes of Fit (GoF) digunakan untuk mengukur untuk memvalidasi model secara keseluruhan. GoF indek merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural. Nilai GoF diperoleh dari average communalities index dikalikan dengan R^2 model Tenenhaus, et al. (2004), dalam Yamin, S., Kurniawan (2011:21). Nilai Gof terbentang 0 – 1 dengan nilai interpretasi nilai adalah 0,1 (GoF kecil), 0,25 (GoF Moderat), dan 0,36 (GoF besar).

Tabel 5. 45 Nilai rata-rata AVE untuk nilai GoF untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | AVE |
|------------------|--------------|
| X1 | 0,646 |
| X2 | 0,672 |
| X3 | 0,833 |
| X4 | 0,787 |
| X5 | 0,70 |
| X6 | 0,687 |
| X7 | 0,634 |
| X8 | 0,781 |
| X9 | 0,671 |
| Y | 0,781 |
| Z | 0,638 |
| Rata-Rata | 0,712 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Tabel 5. 46 Nilai rata-rata Koefisien Determinant (R^2) untuk nilai GoF untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Variabel | R^2 |
|------------------|--------------|
| Y | 0,592 |
| Z | 0,283 |
| Rata-Rata | 0,438 |

Sumber: data diolah dengan SmartPLS

Berdasarkan data diatas nilai Gof diperoleh dari nilai rata-rata AVE = 0.610 dan nilai rata – rata $R^2 = 0.439$, kemudian kedua nilai tersebut dimasukkan kedalam persamaan GoF:

$$GoF = \sqrt{AVE \times \overline{R^2}}$$

$$GoF = \sqrt{0.712 \times 0,438} = 0.558$$

dari perhitungan persamaan GoF diatas dihasilkan nilai 0.558 yang berarti nilai GoF indek besar.

5.4.2.2.5 Nilai Q^2 *Predictive Relevance* pada Pengguna Layanan Publik E-Government

Pengujian Q^2 Predictive Relevance berfungsi untuk memvalidasi kemampuan prediksi model. Interpretasi hasil dari Q^2 predictivir relvance adalah bahwa jika nilai lebih besar dari 0 menunjukkan variabel independen baik atau sesuai sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel dependen (Yamin, S., & Kurniawan, 2011:22). Untuk menghitung nilai Q^2 dapat menggunakan rumus:

$$Q2 = 1 - (1 - R2) (1 - R2) \dots\dots$$

$$Q2 = 1 - (1 - 0.592) (1 - 0.282)$$

$$Q2 = 1 - (0.408) (0.718)$$

$$Q2 = 1 - 0.293$$

$$Q2 = 0,707$$

berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil $Q2 = 0.707$ yang berarti variabel baik atau sesuai.

5.4.2.3 Analisa Model Pengukuran (*Outer Model*) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

Evaluasi model pengukuran telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya pada bab 5 sub bab 5.4.2.1 Evaluasi model pengukuran menghasilkan nilai validitas konvergen yang terdiri dari nilai outer loading, composite reliability, AVE dan nilai validitas diskriminan yang terdiri dari nilai cross loading dan akar AVE untuk indikator reflektif. Hasil evaluasi model pengukuran dapat dilihat pada tabel 5.47 yang merupakan rangkuman evaluasi model pengukuran.

Tabel 5. 47 Rangkuman Evaluasi Model Pengukuran untuk Pengguna Layanan E-Government

| No | Analisa Model Pengukuran | Nilai | Rincian |
|----|--|-------|------------|
| 1 | Validitas Konvergen | | |
| | a. <i>Outer loading</i> | > 0,5 | Tabel 5.36 |
| | b. <i>Composite Realibility</i> (CR) | > 0,7 | Tabel 5.38 |
| | c. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) | > 0,5 | Tabel 5.39 |
| 2 | Validitas Diskriminan | | |

| | | | |
|--|-------------------------|------|------------|
| | a. <i>Cross Loading</i> | Baik | Tabel 5.40 |
| | b. Akar AVE | Baik | Tabel 5.41 |

Tabel 5.47 dapat dilihat bahwa hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan hasil dari validitas konvergen untuk nilai outer loading $> 0,5$ artinya bahwa semua indikator dapat digunakan untuk mengukur variabel dengan baik. Nilai composite reliability $> 0,7$, artinya bahwa satu set indikator dapat mengukur variabel dengan baik. Semua variabel memiliki nilai Average variance Extracted (AVE) $> 0,5$, artinya bahwa variabel dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian/keragaman indikator-indikatornya. Selanjutnya hasil evaluasi model pengukuran dari validitas krimonan bahwa nilai semua indikator cross loading memiliki nilai lebih besar dengan variabel lainnya dari pada variabel yang lain dan memiliki nilai akar lebih besar dibandingkan dengan korelasi dengan variabel yang lain. Sehingga berdasarkan analisis tersebut dapat dikatakan semua indikator dan variabel telah memenuhi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berdasarkan rangkuman yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa model model pengukuran telah valid dan reliabel.

5.4.2.4 Analisa Model Struktural (*Inner Model*) untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

Evaluasi model struktural (inner model) telah dilakukan pada pembahasan bab 5 sub bab 5.4.2.2 Evaluasi model struktural menghasilkan nilai path coefficient, coefficient determinant (R^2), effect size (f^2), goodnes of fit (gof), dan predictive relevance (Q^2). Rangkuman hasil evaluasi model struktural dapat dilihat pada tabel 5.48.

Tabel 5. 48 Rangkuman Hasil Evaluasi Model Struktural untuk Pengguna Layanan E-Government

| Analisa Model Struktural | Nilai | | | | Keterangan | Tabel |
|--------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|----------|------------|-------|
| Nilai Koefisien Jalur | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | T Statistics (O/STEDV) | P Values | | |
| X1 -> Y | 0,328 | 0,313 | 1,253 | 0,071 | Tidak | Tabel |

| | | | | | | |
|---|----------------|----------|-------|-------|------------------|------------|
| | | | | | Signifikan | 5.42 |
| X2 -> Y | 0,210 | 0,189 | 1,036 | 0,276 | Tidak Signifikan | |
| X3 -> Y | 0,637 | 0,451 | 5,378 | 0,001 | Signifikan | |
| X4 -> Y | 0,113 | 0,238 | 1,483 | 0,302 | Tidak Signifikan | |
| X5 -> Y | -0,631 | 0,113 | 1,503 | 0,115 | Tidak Signifikan | |
| X6 -> Y | 0,513 | 0,446 | 3,632 | 0,005 | Signifikan | |
| X7 -> Y | 0,141 | 0,243 | 1.345 | 0,210 | Tidak Signifikan | |
| X8 -> Y | 0,318 | 0,152 | 4,239 | 0,003 | Signifikan | |
| X9 -> Y | 0,431 | 0,248 | 2,678 | 0,025 | Signifikan | |
| Y -> Z | 0,531 | 0,116 | 8,343 | 0,000 | Signifikan | |
| Nilai koefisien diskriminan (R ²) | R ² | Kriteria | | | | Tabel |
| Y | 0,592 | Moderat | | | | Tabel |
| Z | 0,283 | Lemah | | | | 5.43 |
| Nilai f ² (effect size) | f ² | Kriteria | | | | Tabel |
| X1 -> Y | 0,031 | Kecil | | | | Tabel 5.44 |
| X2 -> Y | 0,012 | Kecil | | | | |
| X3 -> Y | 0,423 | Besar | | | | |
| X4 -> Y | 0,013 | Kecil | | | | |
| X5 -> Y | 0,057 | Kecil | | | | |
| X6 -> Y | 0,163 | Moderat | | | | |
| X7 -> Y | 0,123 | Kecil | | | | |
| X8 -> Y | 0,168 | Moderat | | | | |
| X9 -> Y | 0,184 | Moderat | | | | |
| Y -> Z | 0,368 | Besar | | | | |

| | | | |
|--|-------|-------|--|
| Nilai <i>Goodnes of Fit (GoF)</i> | 0,558 | Besar | |
| Nilai Q^2 <i>predictive relevance</i> | 0,707 | Baik | |

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 5.48 bagian koefisien jalur menunjukkan bahwa Hipotesa 5 (H5) yaitu variabel (X3) efisien (*efficients*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H5) diterima. Hipotesa 8 (H8) yaitu variabel (X6) kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H8) diterima. Hipotesa 10 (H10) yaitu variabel (X8) tanggapan layanan (*service response*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H10) diterima. Hipotesa 11 (H11) yaitu variabel (X9) kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku, sehingga (H10) diterima. Hipotesa 12 (H12) yaitu variabel (Y) Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Towards Behaviour*) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Z) Niat untuk Menggunakan, sehingga (H12) diterima. Sedangkan, untuk H3, H4, H6, H7 dan H9 ditolak atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan.

Berdasarkan tabel 5.48 bagian koefisien diskriminan (R^2) menunjukkan bahwa sembilan variabel lain (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 dan X9) mampu menjelaskan variabel (Y) Sikap terhadap Perilaku sebesar 0,592 atau 59,2 % sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati. Variabel (Y) Sikap terhadap Perilaku mampu menjelaskan variabel (Z) Niat untuk Menggunakan sebesar 0,283 atau 28,3% sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati. Untuk bagian effect size (f^2) menunjukkan bahwa lima variabel yaitu persepsi kesesuaian (X1), persepsi kemudahan (X2), persepsi keamanan (X4), persepsi resiko (X5) dan kualitas informasi (X7) berpengaruh kecil. Persepsi kepercayaan (X6), persepsi tanggapan layanan (X8) dan persepsi kondisi memfasilitasi (X9) berpengaruh moderat. Sedangkan variabel persepsi

efisien (X3) dan variabel Sikap terhadap Perilaku (Y) berpengaruh besar terhadap variabel (Z) Niat untuk Menggunakan yang artinya persepsi kesesuaian dan sikap terhadap perilaku menjadi faktor penting untuk niat seseorang dalam memilih atau menggunakan layanan publik tradisional.

Pada bagian Goodness of Fit (Gof) index menunjukkan bahwa nilai Gof sebesar 0,558 yang dapat dikategorikan sebagai GoF besar, sehingga dapat dinyatakan bahwa model telah sesuai secara substantial dalam merepresentasikan hasil penelitian. Pada bagian Q2 Predictive Relevance menunjukkan bahwa nilai Q2 0,707 adalah lebih dari 0 artinya variabel laten independen bernilai baik sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel endogennya.

5.5 Pengujian Hipotesis

Tahap pengujian ini adalah untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan pada bab 3. Pengujian ini didasarkan atas hasil analisa deskriptif yang dikonfirmasi kepada perwakilan responden untuk uji hipotesa 1 dan uji hipotesa 2, sedangkan untuk uji hipotesa 3 s/d uji hipotesa 12 diuji berdasarkan pengolahan data penelitian dengan cara menganalisis nilai path coefficient pada evaluasi model struktural yang ditampilkan pada tabel 5.29. Pengujian hipotesis ini adalah dengan menganalisis dari nilai yang olah data yang ditunjukkan oleh output SmartPls yang berupa path coefficient pada evaluasi model struktural, dibandingkan dengan batasan statistik yang diisyaratkan, yaitu nilai $t_{tes} \geq t_{tabel}$ (t statistik 2,035 atau 2,014) dan nilai $p\text{ value} < 0.05$ dan besarnya hubungan dilihat dari nilai original sampel. Apabila hasil olah data menunjukkan nilai yang memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima begitu juga sebaliknya apabila nilai olah data tidak memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis ditolak. Secara rinci pengujian hipotesis penelitian akan dibahas secara bertahap sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Pada penelitian ini diajukan 12 hipotesis yang selanjutnya pembahasannya adalah sebagai berikut.

5.5.1 Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1) : Demografi & Kesenjangan digital berpengaruh terhadap Pilihan Saluran

Pengujian hipotesa 1 dilakukan untuk menguji apakah variabel demografi dan kesenjangan digital yang terdiri dari indikator jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan memiliki hubungan atau pengaruh terhadap variabel pilihan saluran. Uji statistika yang digunakan untuk uji hipotesis 1 yaitu uji *Chi Square* atau yang sering juga orang menyebutnya uji *chi kuadrat* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang terdapat pada baris dengan kolom. Jenis data yang digunakan untuk uji *chi square* harus berbentuk data frekuensi, bukan data yang berbentuk rasio ataupun skala. Uji *chi square* dilakukan dengan bantuan tools SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis, sebagai berikut:

- Ho : Jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan tidak berpengaruh terhadap pilihan saluran.
- H1a : Jenis kelamin berpengaruh terhadap pilihan saluran.
- H1b : Usia berpengaruh terhadap pilihan saluran
- H1c : Pendidikan berpengaruh terhadap pilihan saluran
- H1d : Pekerjaan berpengaruh terhadap pilihan saluran
- H1e : Pendapatan berpengaruh terhadap pilihan saluran

2. Merumuskan rencana Analisis

Menjelaskan dasar untuk menerima atau menolak hipotesis nol. Unsur yang terkeandung yaitu tingkat signifikasnsi (sig.). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikasi sebesar 90% (0,1). Dasar pengambilan keputusan dalam uji *chi square* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- Jika nilai Asymp.Sig < 0,1 maka H0 ditolak, artinya ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B. Sedangkan, jika nilai Asymp.Sig > 0,1 maka H0 diterima, artinya tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B

- Jika nilai Chi Square Hitung > Chi Square Tabel, maka H0 ditolak, artinya ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B. Sedangkan, jika nilai Chi Square Hitung < Chi Square Tabel, maka H0 diterima, artinya tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B

3. Melakukan Uji Multikolineritas

Sebelum dilakukan uji *chi square*, peneliti melakukan uji multikolineritas untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel bebas (independent) dalam hal ini indikator jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Jika kelima indikator tersebut tidak saling berhubungan atau memiliki korelasi, maka dapat dilakukan uji *chi square* ditahap selanjutnya. Untuk itu peneliti menggunakan tools SPSS untuk melakukan uji multikolineritas dengan langkah sbb: **Menu > Analyze > Regression > Linear**, masukkan pilihan saluran pada kotak **Dependent** dan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pada kotak **Independent**. Pilih kotak **Method>Enter**, kemudian pilih **Statistics** centang **Covariance Matrix** dan **Colinnierity Diagnostics**, tekan tombol **Continue>Ok**, maka akan dihasilkan sebagai berikut :

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .821 | .242 | | 3.390 | .001 | | |
| | Jenis Kelamin | -.017 | .071 | -.017 | -.238 | .813 | .989 | 1.011 |
| | Usia | -.106 | .045 | -.187 | -2.359 | .020 | .779 | 1.284 |
| | Pendidikan | .128 | .048 | .244 | 2.659 | .009 | .580 | 1.723 |
| | Pekerjaan | -.017 | .036 | -.036 | -.477 | .635 | .856 | 1.169 |
| | Pendapatan | .258 | .042 | .510 | 6.101 | .000 | .702 | 1.425 |

a. Dependent Variable: Pilihan Saluran

a. Dependent Variable: Pilihan Saluran

Gambar 5. 45 Hasil Uji Multikonlineritas Variabel Demografi & Kesenjangan digital dengan SPSS

Pada uji multikolineritas pengambilan keputusan dilakukan dengan 2 cara yaitu: 1) Melihat nilai Tolerance, dimana jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan, jika nilai tolerance ≤ 0,1 maka terjadi multikolinieritas. Untuk cara yang ke 2) Melihat nilai VIF, apabila nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan, jika nilai VIF ≥ 10,00 maka terjadi multikolinieritas. Berdasarkan gambar 5.9

diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance ke 5 indikator demografi tersebut lebih besar dari 0,1. Sementara nilai VIF ke 5 indikator demografi tersebut juga lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi Multikolonieritas, untuk selanjutnya dapat dilakukan uji *Chi Square*.

4. Melakukan Uji *Chi Square*

Setelah selesai di uji multikolinieritas, maka selanjutnya dilakukan Uji Chi Square dengan bantuan tools SPSS 17 yaitu: **Menu>Analyze>Descriptive Statistics>Crosstabs**, masukkan pilihan saluran pada kotak **Column(s)** dan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pada kotak **Row(s)**. Selanjutnya tekan tombol **Statistics**, kemudian centang kotak dialog **Chi Square**, klik **Continue** kemudian **OK**. Maka akan muncul hasil analisa sebagai berikut:

- **Jenis Kelamin**

Asymp.Sig = 0,660 > 0,1 Chi Square Hitung = 0,193

Maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara Jenis Kelamin dengan Pilihan Saluran.

- **Usia**

Asymp.Sig = 0,018 < 0,1 Chi Square Hitung = 10,064

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Usia dengan Pilihan Saluran

- **Pendidikan**

Asymp.Sig = 0,000 < 0,1 Chi Square Hitung = 39,236

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Pendidikan dengan Pilihan Saluran.

- **Pekerjaan**

Asymp.Sig = 0,000 < 0,1 Chi Square Hitung = 18,227

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Usia dengan Pilihan Saluran

- **Pendapatan**

Asymp.Sig = 0,000 < 0,1 Chi Square Hitung = 12,341

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Usia dengan Pilihan Saluran

Berdasarkan hasil uji statistika diatas menunjukan bahwa 4 dari 5 faktor demografi yaitu: usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan memiliki pengaruh

terhadap pilihan saluran. Sedangkan, jenis kelamin tidak memiliki pengaruh terhadap pilihan saluran. Dari empat (4) indikator demografi dan kesenjangan digital tersebut, faktor pendidikan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap pilihan saluran pelayanan publik dibandingkan ketiga faktor lainnya. Selain itu, hasil uji statistika tersebut diperkuat dengan hasil analisa deskriptif yang telah dilakukan di sub bab 5.2 sebelumnya, dimana untuk faktor usia, semakin tua usia responden, maka responden cenderung memilih layanan publik tradisional, begitu juga sebaliknya semakin muda usia responden, maka responden cenderung memilih layanan publik e-government. Untuk faktor pendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka responden cenderung memilih layanan publik e-government, begitu juga sebaliknya semakin rendah tingkat pendidikan responden, maka responden cenderung memilih layanan publik tradisional. Untuk faktor pekerjaan, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil maupun swasta, maka responden cenderung memilih layanan publik e-government, begitu juga sebaliknya responden yang bekerja sebagai buruh ataupun lainnya, maka responden cenderung memilih layanan publik tradisional. Dengan demikian hipotesis 1 dalam penelitian ini dapat diterima.

5.5.2 Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 2 (H2) : Sifat Interaksi berpengaruh terhadap Pilihan Saluran

Pengujian hipotesa 2 dilakukan untuk menguji apakah variabel sifat interaksi yang terdiri dari indikator mendapatkan informasi (*get information*), interaksi (*interactions*) serta mendapatkan layanan (*transactions*) memiliki hubungan atau pengaruh terhadap variabel pilihan saluran. Uji statistika yang digunakan untuk uji hipotesis 2 yaitu uji *Chi Square* sama seperti uji hipotesa 1 sebelumnya. Uji *chi square* dilakukan dengan bantuan tools SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis sebagai berikut

Ho : Informasi, interaksi dan transaksi berpengaruh terhadap pilihan saluran.

H2a : informasi berpengaruh terhadap pilihan saluran.

H2b : interaksi berpengaruh terhadap pilihan saluran

H2c : transaksi berpengaruh terhadap pilihan saluran

2. Merumuskan rencana analisis

Menjelaskan dasar untuk menerima atau menolak hipotesis nol. Unsur yang terkandung yaitu tingkat signifikansi (sig.). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikansi sebesar 90% (0,1). Dasar pengambilan keputusan dalam uji *chi square* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- Jika nilai Asymp.Sig < 0,1 maka H0 ditolak, artinya ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B. Sedangkan, jika nilai Asymp.Sig > 0,1 maka H0 diterima, artinya tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B
- Jika nilai Chi Square Hitung > Chi Square Tabel, maka H0 ditolak, artinya ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B. Sedangkan, jika nilai Chi Square Hitung < Chi Square Tabel, maka H0 diterima, artinya tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel A dan variabel B

3. Melakukan uji multikolinieritas

Sebelum dilakukan uji *chi square*, peneliti melakukan uji multikolinieritas untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel bebas (independent) dalam hal ini indikator jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Jika kelima indikator tersebut tidak saling berhubungan atau memiliki korelasi, maka dapat dilakukan uji *chi square* ditahap selanjutnya. Untuk itu peneliti menggunakan tools SPSS untuk melakukan uji multikolinieritas dengan langkah sbb: **Menu > Analyze > Regression > Linear**, masukkan pilihan saluran pada kotak **Dependent** dan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pada kotak **Independent**. Pilih kotak **Method>Enter**, kemudian pilih **Statistics** centang **Covariance Matrix** dan **Colinnierity Diagnostics**, tekan tombol **Continue>Ok**, maka akan dihasilkan sebagai berikut :

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .528 | .050 | | 10.482 | .000 | | |
| | Informasi | .381 | .044 | .601 | 8.707 | .000 | .338 | 2.959 |
| | Interaksi | -.025 | .032 | -.064 | -.787 | .433 | .243 | 4.107 |
| | Transaksi | .202 | .037 | .432 | 5.485 | .000 | .259 | 3.855 |

Gambar 5. 46 Hasil Uji Multikolineritas Sifat Interaksi dengan SPSS

Pada uji multikolineritas pengambilan keputusan dilakukan dengan 2 cara yaitu: 1) Melihat nilai Tolerance, dimana jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolineritas. Sedangkan, jika nilai tolerance $\leq 0,1$ maka terjadi multikolineritas. Untuk cara yang ke 2) Melihat nilai VIF, apabila nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolineritas. Sedangkan, jika nilai VIF $\geq 10,00$ maka terjadi multikolineritas. Berdasarkan gambar 5.10 diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance ke 3 indikator sifat interaksi tersebut lebih besar dari 0,1. Sementara nilai VIF ke 3 indikator sifat interaksi tersebut juga lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi Multikolineritas, untuk selanjutnya dapat dilakukan uji *Chi Square*.

4. Melakukan uji chi square

Setelah selesai di uji multikolineritas, maka selanjutnya dilakukan Uji Chi Square dengan bantuan tools SPSS 17 yaitu: **Menu>Analyze>Descriptive Statistics>Crosstabs**, masukkan pilihan saluran pada kotak **Column(s)** dan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pada kotak **Row(s)**. Selanjutnya tekan tombol **Statistics**, kemudian centang kotak dialog **Chi Square**, klik **Continue** kemudian **OK**. Maka akan muncul hasil analisa sebagai berikut:

- **Informasi**

Asymp.Sig = 0,000 $< 0,1$

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Informasi dengan Pilihan Saluran.

- **Interaksi**

Asymp.Sig = 0,000 $< 0,1$

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Interaksi dengan Pilihan Saluran

- **Transaksi**

Asymp.Sig = 0,000 < 0,1

Maka ada pengaruh yang signifikan antara Transaksi dengan Pilihan Saluran.

Berdasarkan hasil analisa deskriptif sebelumnya pada sub bab 5.2 menunjukkan bahwa 3 dari 3 sifat interaksi yaitu: mendapatkan informasi (*get information*), interaksi (*interactions*) serta mendapatkan layanan (*transactions*) memiliki pengaruh terhadap pilihan saluran.. Untuk mendapatkan informasi, responden cenderung memilih melalui online jika informasi yang sudah ada di website atau situs pemerintah tersebut tersedia secara lengkap, sedangkan jika di website atau situs tersebut tidak tersedia secara lengkap maka responden memilih untuk datang langsung ke kantor. Untuk interaksi, responden cenderung memilih berinteraksi langsung dengan petugas yang ada di kantor karena merasa lebih nyaman dan puas dikarenakan seringkali responden tidak mendapatkan tanggapan layanan yang baik dan memuaskan jika melalui saluran online seperti *telephone, sms, box message, email, chatting* maupun media online lainnya. Sedangkan untuk mendapatkan layanan, responden cenderung memilih datang langsung ke kantor jika mekanisme atau prosedur layanannya panjang dan susah. Jika mekanisme atau prosedur layanannya *simple*, responden cenderung memilih secara online. Dengan demikian hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

5.5.3 Pengujian Hipotesis 3

5.5.3.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 3 (H3) : Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test \geq t tabel (t statistic \geq 1.986). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X1 \Rightarrow Y$ yaitu nilai

statistik sebesar 4,252 lebih besar dari nilai t tabel ($4,252 > 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel X1 kesesuaian (*compatibility*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $< 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel X1 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,283 yang berarti X1 memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kesesuaian (*compatibility*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

5.5.3.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 3 (H3) : Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test $\geq t$ tabel (t statistic $\geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X1 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,253 lebih kecil dari nilai t tabel ($1,254 < 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel X1 kesesuaian (*compatibility*) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $> 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,071 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel X1 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,328 yang berarti X1 memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kesesuaian (*compatibility*) terbukti berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 3 dalam penelitian ini ditolak

5.5.4 Pengujian Hipotesis 4

5.5.4.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 4 (H4) : Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,035$). Bila ditinjau dari tabel 5.29 dapat dilihat untuk jalur $X_2 \Rightarrow Y$ menunjukkan nilai $t \text{ statistik}$ sebesar 3,271 lebih besar dari $t \text{ tabel}$ ($3,271 > 2,035$) ini berarti variabel X_2 kemudahan (*easy of use*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behaviours*) dan dipertegas oleh nilai $p \text{ value} < 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,031. Besarnya hubungan variabel X_2 terhadap Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,196 ini berarti X_2 memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel Y . Sehingga dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan (*easy of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 4 dalam penelitian ini dapat diterima.

5.5.4.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 4 (H4) : Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,014$). Bila ditinjau dari tabel 5.42 dapat dilihat untuk jalur $X_2 \Rightarrow Y$ menunjukkan nilai $t \text{ statistik}$ sebesar 1,036 lebih kecil dari $t \text{ tabel}$ ($1,036 < 2,014$) ini berarti variabel X_2 kemudahan (*easy of use*) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behaviours*) dan dipertegas oleh nilai $p \text{ value} > 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,276. Besarnya hubungan variabel X_2 terhadap Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,210 ini berarti X_2 memiliki arah hubungan yang

positif terhadap variabel Y. Sehingga dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan (*easy of use*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 4 dalam penelitian ini dapat ditolak.

5.5.5 Pengujian Hipotesis 5

5.5.5.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 5 (H5) : Persepsi Efisien berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X3 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,136 lebih kecil dari nilai $t \text{ tabel}$ ($1,136 < 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X3$ efisien (*efficient*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} > 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,238 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X3$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar -0,407 yang berarti $X3$ memiliki arah hubungan yang negatif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi efisien (*efficient*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 5 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.5.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 5 (H5) : Persepsi Efisien berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X3 \Rightarrow Y$ yaitu nilai

statistik sebesar 5,378 lebih besar dari nilai t tabel ($5,378 > 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel X3 efisien (*efficient*) signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $< 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel X3 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,637 yang berarti X3 memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi efisien (*efficient*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima.

5.5.6 Pengujian Hipotesis 6

5.5.6.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 6 (H6) : Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test \geq t tabel (t statistic $\geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X4 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,321 lebih kecil dari nilai t tabel ($1,321 < 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel X4 keamanan (*security*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $> 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,187 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel X4 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,101 yang berarti X4 memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan (*security*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 6 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.6.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 6 (H6) : Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test $\geq t$ tabel (t statistic $\geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X4 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,483 lebih kecil dari nilai t tabel ($1,483 < 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X4$ keamanan (*security*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $> 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,302 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X4$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,113 yang berarti $X4$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan (*security*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 6 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.7 Pengujian Hipotesis 7

5.5.7.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 7 (H7) : Persepsi Resiko berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test $\geq t$ tabel (t statistic $\geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X5 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,672 lebih kecil dari nilai t tabel ($1,672 < 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X5$ resiko (*security*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $> 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,112 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X5$ terhadap variabel Y dapat dilihat

pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar -0,139 yang berarti X5 memiliki arah hubungan yang negatif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan (*security*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 7 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.7.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 7 (H7) : Persepsi Resiko berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X5 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,503 lebih kecil dari nilai $t \text{ tabel}$ ($1,503 < 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel X5 resiko (*security*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} > 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,115 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel X5 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar -0,631 yang berarti X5 memiliki arah hubungan yang negatif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan (*security*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 7 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.8 Pengujian Hipotesis 8

5.5.8.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 8 (H8) : Persepsi Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X6 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 4,235 lebih besar dari nilai $t \text{ tabel}$ ($4,235 > 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X1$ kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} < 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X6$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,383 yang berarti $X6$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan (*trust*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 8 dalam penelitian ini diterima.

5.5.8.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 8 (H8) : Persepsi Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X6 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 3,632 lebih besar dari nilai $t \text{ tabel}$ ($4,235 > 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X1$ kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} < 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X6$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,513 yang berarti $X6$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan (*trust*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 8 dalam penelitian ini diterima.

5.5.9 Pengujian Hipotesis 9

5.5.9.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 9 (H9) : Persepsi Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test $\geq t$ tabel (t statistic $\geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X7 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 2,999 lebih besar dari nilai t tabel ($2,999 > 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X7$ kualitas informasi (*quality information*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $< 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X7$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,226 yang berarti $X7$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan (*trust*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 9 dalam penelitian ini diterima.

5.5.9.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 9 (H9) : Persepsi Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test $\geq t$ tabel (t statistic $\geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X7 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,345 lebih kecil dari nilai t tabel ($1,345 < 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X7$ kualitas informasi (*quality information*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai p value $> 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,210 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan

variabel X7 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,141 yang berarti X7 memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan (*trust*) terbukti berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 9 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.10 Pengujian Hipotesis 10

5.5.10.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 10 (H10) : Persepsi Tanggapan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur X8 \Rightarrow Y yaitu nilai statistik sebesar 1,390 lebih kecil dari nilai $t \text{ tabel}$ ($1,390 < 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel X8 tanggapan layanan (*service responses*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} > 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,105 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel X8 terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,168 yang berarti X8 memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi tanggapan layanan (*service responses*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 10 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.10.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 10 (H10) : Persepsi Tanggapan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.42 untuk nilai jalur $X8 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 4,239 lebih besar dari nilai $t \text{ tabel}$ ($4,239 > 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X8$ tanggapan layanan (*service responses*) signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} < 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X8$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,318 yang berarti $X8$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi tanggapan layanan (*service responses*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 10 dalam penelitian ini diterima.

5.5.11 Pengujian Hipotesis 11

5.5.11.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 11 (H11) : Persepsi Kondisi Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X9 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 1,769 lebih kecil dari nilai $t \text{ tabel}$ ($1,769 < 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X9$ kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} > 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,076 lebih besar dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X9$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,261 yang berarti $X9$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 11 dalam penelitian ini ditolak.

5.5.11.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 11 (H11) : Persepsi Kondisi Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,014$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X9 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 2,678 lebih kecil dari nilai $t \text{ tabel}$ ($2,678 > 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel $X9$ kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) signifikan terhadap variabel Y Sikap terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} < 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai $p \text{ value}$ sebesar 0,025 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel $X9$ terhadap variabel Y dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,431 yang berarti $X9$ memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku. Dengan demikian hipotesis 11 dalam penelitian ini diterima.

5.5.12 Pengujian Hipotesis 12

5.5.12.1 Pengguna Layanan Publik Tradisional

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 12 (H12) : Sikap Terhadap Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai $t \text{ test} \geq t \text{ tabel}$ ($t \text{ statistic} \geq 2,035$). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur $X9 \Rightarrow Y$ yaitu nilai statistik sebesar 6,922 lebih besar dari nilai $t \text{ tabel}$ ($6,922 > 2,035$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel Y sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Z niat untuk menggunakan (*intention to use*) yang dipertegas oleh nilai $p \text{ value} < 0,05$ dapat dilihat pada

kolom nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel Y terhadap variabel Z dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,407 yang berarti Y memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan. Dengan demikian hipotesis 12 dalam penelitian ini diterima.

5.5.12.2 Pengguna Layanan Publik E-Government

Berdasarkan pengajuan hipotesis yang telah peneliti ajukan pada bab 3 sebelumnya, maka hipotesanya sebagai berikut:

Hipotesis 12 (H12) : Sikap Terhadap Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan

Penilaian signifikansi path coefficient dapat dilihat dari nilai t test \geq t tabel (t statistic \geq 2,014). Berdasarkan tabel 5.29 untuk nilai jalur X9 \Rightarrow Y yaitu nilai statistik sebesar 8,343 lebih besar dari nilai t tabel ($8,343 > 2,014$). Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel Y sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Z niat untuk menggunakan (*intention to use*) yang dipertegas oleh nilai p value $< 0,05$ dapat dilihat pada kolom nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Besarnya hubungan variabel Y terhadap variabel Z dapat dilihat pada kolom nilai original sampel yaitu sebesar 0,531 yang berarti Y memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan. Dengan demikian hipotesis 12 dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya hasil uji dari hipotesis diatas akan disajikan secara ringkas dan besarnya hubungan masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 5.49 dan tabel 5.50.

Tabel 5. 49 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis untuk Pengguna Layanan Publik Tradisional

| Hipotesis | | Nilai | | Hasil Uji |
|-----------|--|----------------|---------|-----------|
| | | T Statistic | P Value | |
| H1 | Demografi & Kesenjangan digital berpengaruh terhadap Pilihan Saluran | | | Diterima |
| H2 | Sifat Interaksi berpengaruh terhadap Pilihan Saluran | | | Diterima |
| H3 | Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 4,252 | 0,000 | Diterima |
| H4 | Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 3,271 | 0,031 | Diterima |
| H5 | Persepsi Efisien berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,136 | 0,238 | Ditolak |
| H6 | Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,321 | 0,187 | Ditolak |
| H7 | Persepsi Resiko berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,672 | 0,112 | Ditolak |
| H8 | Persepsi Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 4,235 | 0,003 | Diterima |
| H9 | Persepsi Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 2,999 | 0,015 | Diterima |
| H10 | Persepsi Tanggapan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,390 | 0,105 | Ditolak |
| H11 | Persepsi Kondisi Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,769 | 0,076 | Ditolak |
| H12 | Sikap Terhadap Perilaku berpengaruh signifikan thdap Niat untuk Menggunakan | 6,922 | 0,000 | Diterima |

Tabel 5. 50 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis untuk Pengguna Layanan Publik E-Government

| Hipotesis | | Nilai | | Hasil Uji |
|-----------|--|----------------|------------|-----------|
| | | T Statistic | P Value | |
| H1 | Demografi & Kesenjangan digital berpengaruh terhadap Pilihan Saluran | | | Diterima |
| H2 | Sifat Interaksi berpengaruh terhadap Pilihan Saluran | | | Ditolak |
| H3 | Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,253 | 0,071 | Ditolak |
| H4 | Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,036 | 0,276 | Ditolak |
| H5 | Persepsi Efisien berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 5,378 | 0,001 | Diterima |
| H6 | Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,483 | 0,302 | Ditolak |
| H7 | Persepsi Resiko berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1,503 | 0,115 | Ditolak |
| H8 | Persepsi Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 3,632 | 0,005 | Diterima |
| H9 | Persepsi Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 1.345 | 0,210 | Ditolak |
| H10 | Persepsi Tanggapan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 4,239 | 0,003 | Diterima |
| H11 | Persepsi Kondisi Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap Sikap Terhadap Perilaku | 2,678 | 0,025 | Diterima |
| H12 | Sikap Terhadap Perilaku berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan | 8,343 | 0,000 | Diterima |

5.6 Pembahasan & Temuan Hasil Penelitian

Hasil evaluasi dan analisa dari model pengukuran dan model struktural menunjukkan hasil bahwa model telah sesuai dengan persyaratan. Dengan demikian, model yang digunakan dalam penelitian telah mempresentasikan data penelitian. Selanjutnya untuk lebih dapat menjelaskan hasil analisis pada variabel-variabel yang berkorelasi dari penelitian ini dan menjawab hipotesis penelitian dengan mengkonfirmasi teori pada bab 2, maka akan dijelaskan pada pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

5.6.1 Pengaruh Demografi & Kesenjangan Digital terhadap Pilihan Saluran

Hasil hipotesis kesatu pada penelitian bahwa demografi & kesenjangan digital berpengaruh terhadap pilihan saluran. Dengan demikian hipotesis kesatu pada penelitian ini diterima. Berikut kajian pembahasan hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif dan konfirmasi responden. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa demografi & kesenjangan digital berpengaruh terhadap pilihan responden, artinya karakteristik responden berdasarkan demografi & kesenjangan digitalnya mempengaruhi pilihan responden dalam menggunakan layanan publik baik secara tradisional maupun e-government. Hasil penelitian dapat dikaji melalui hasil analisis deskriptif dari 5 indikatornya: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan dengan rincian sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif berdasarkan jenis kelamin; dari 100 responden dengan rincian 57 responden laki-laki dan 43 responden perempuan, didapatkan 24 responden laki-laki (42%) memilih layanan publik tradisional, 33 responden sisanya (58%) memilih layanan publik e-government. Sedangkan, 20 responden perempuan (47%) memilih layanan publik tradisional, 23 responden sisanya (53%) memilih layanan publik e-government. Berdasarkan hasil analisa deskriptif tersebut menggambarkan bahwa jenis kelamin laki-laki dan perempuan tidak mempengaruhi pilihan saluran layanan publik.
2. Hasil analisis deskriptif berdasarkan usia; dari 100 responden dengan rincian 16 responden remaja usia 17-25 tahun, 33 responden dewasa usia 26-35 tahun, 41 responden paruh baya usia 36-45 tahun dan 10 responden

lansia usia > 45 tahun, didapatkan responden yang memilih layanan publik tradisional dengan rincian sebagai berikut: 3 responden remaja (19%), 13 responden dewasa (39%), 20 responden paruh baya (49%) dan 8 responden lansia (80%). Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin tua usia responden cenderung memilih layanan publik tradisional. Sedangkan, responden yang memilih layanan publik e-government dengan rincian sebagai berikut: 13 responden remaja (81%), 20 responden dewasa (61%), 21 responden paruh baya (51%) dan 2 responden lansia (20%). Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin muda usia responden cenderung memilih layanan publik e-government. Oleh karena itu, faktor usia dapat mempengaruhi pilihan saluran layanan publik.

3. Hasil analisis deskriptif berdasarkan pendidikan; dari 100 responden dengan rincian 16 responden tingkat SD, 8 responden tingkat SMP, 55 responden tingkat SMA dan 21 responden tingkat Perguruan Tinggi, didapatkan responden yang memilih layanan publik tradisional dengan rincian sebagai berikut: 14 responden tingkat SD (87%), 8 responden tingkat SMP (100%), 22 responden tingkat SMA (40%) dan 0 responden tingkat PT (0%). Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin rendah tingkat pendidikan responden cenderung memilih layanan publik tradisional. Sedangkan, responden yang memilih layanan publik e-government dengan rincian sebagai berikut: 2 responden tingkat SD (13%), 0 responden tingkat SMP (0%), 33 responden tingkat SMA (60%) dan 21 responden tingkat PT (100%). Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan responden cenderung memilih layanan publik e-government. Oleh karena itu, faktor pendidikan dapat mempengaruhi pilihan saluran layanan publik.
4. Hasil analisis deskriptif berdasarkan pekerjaan; dari 100 responden dengan rincian 9 responden bekerja sebagai PNS, 33 responden bekerja di perusahaan swasta, 17 responden bekerja sebagai buruh pabrik, buruh tani dan 41 responden bekerja selain PNS, Swasta dan buruh (seperti: pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, wirausaha, dll), didapatkan responden yang memilih layanan publik tradisional dengan rincian sebagai

berikut: 1 responden bekerja sebagai PNS (11%), 9 responden bekerja di perusahaan swasta (27%), 14 responden bekerja sebagai buruh (82%) dan 20 responden bekerja lainnya (49%). Hal tersebut menggambarkan jenis pekerjaan di luar lingkungan PNS dan swasta cenderung memilih layanan publik tradisional. Sedangkan, responden yang memilih layanan publik e-government dengan rincian sebagai berikut: 8 responden bekerja sebagai PNS (89%), 24 responden bekerja di perusahaan swasta (73%), 3 responden bekerja sebagai buruh (18%) dan 21 responden bekerja lainnya (51%). Hal tersebut menggambarkan bahwa jenis pekerjaan di dalam lingkungan PNS dan perusahaan swasta cenderung memilih layanan publik e-government. Oleh karena itu, faktor pekerjaan turut mempengaruhi pilihan saluran layanan publik.

5. Hasil analisis deskriptif berdasarkan pendapatan; dari 100 responden dengan rincian 13 responden dengan pendapatan < 1 juta/bulan, 24 responden dengan pendapatan 1-2 juta/bulan, 37 responden dengan pendapatan 2-3 juta/bulan dan 26 responden dengan pendapatan > 3 juta/bulan, didapatkan responden yang memilih layanan publik tradisional dengan rincian sebagai berikut: 11 responden dengan pendapatan < 1 juta/bulan (85%), 21 responden dengan pendapatan 1-2 juta/bulan (87%), 11 responden dengan pendapatan 2-3 juta/bulan (30%) dan 1 responden dengan pendapatan > 3 juta/bulan (4%). Hal tersebut menggambarkan semakin rendah pendapatan seseorang, maka cenderung memilih layanan publik tradisional. Sedangkan, responden yang memilih layanan publik e-government dengan rincian sebagai berikut: 2 responden dengan pendapatan < 1 juta/bulan (15%), 3 responden dengan pendapatan 1-2 juta/bulan (13%), 26 responden dengan pendapatan 2-3 juta/bulan (70%) dan 25 responden dengan pendapatan > 3 juta/bulan (96%). Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang, maka cenderung memilih layanan publik e-government. Oleh karena itu, faktor pendapatan turut mempengaruhi pilihan saluran layanan publik.

Berdasarkan analisis yang dijelaskan diatas bahwa 3 dari 5 faktor demografi dan kesenjangan digital dapat mempengaruhi pilihan saluran, sehingga hipotesa 1 dapat diterima. (Mavrick, 2014).

5.6.2 Pengaruh Sifat Interaksi terhadap Pilihan Saluran

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi kesesuaian berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kesesuaian (*compatibility*) terhadap kebiasaan, prinsip hidup, tradisi dan gaya hidup mereka selama ini dalam menggunakan layanan publik. Dari empat indikator kesesuaian di atas, indikator kebiasaan yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasniati pada tahun 2010 yang menyatakan bahwa, “48,4% warga Makassar lebih terbiasa datang langsung ke kantor dan dilayani petugas secara langsung”. Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa responden yang terbiasa menggunakan layanan publik tradisional lebih suka dan puas untuk *face-to-face* dalam mendapatkan layanan publik karena sesuai dengan prinsip hidup mereka (Reddrick, 2012). Selain itu, mereka belum pernah menggunakan, bahkan belum pernah tau tentang adanya layanan publik e-government sehingga belum terbiasa dengan layanan publik berbasis e-government. Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden yang sesuai (*compatibility*) dengan layanan publik tradisional yaitu: responden yang cenderung berusia tua, tingkat pendidikan rendah, bekerja sebagai buruh/lainnya serta memiliki pendapatan yang rendah. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi kesesuaian berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government kurang memperhatikan faktor kesesuaian (*compatibility*) namun tetap mempengaruhi niat atau pilihan responden dalam menggunakan layanan publik e-government tersebut. Apabila indikator-indikator kesesuaian (*compatibility*) ini dipertahankan dan

ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Dari empat indikator kesesuaian, indikator kebiasaan dan gaya hidup responden yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan publik e-government. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa orang yang lahir pada tahun 1981-1999 termasuk Generasi Y yang sudah terbiasa dengan teknologi, bahkan telah menjadi gaya hidup mereka. (Haryo, 2015). Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden yang sesuai (*compatibility*) dengan layanan publik e-government yaitu: responden yang cenderung berusia muda, pendidikan tinggi dan bekerja sebagai PNS atau swasta.

5.6.3 Pengaruh Kesesuaian terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi kesesuaian berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kesesuaian (*compatibility*) terhadap kebiasaan, prinsip hidup, tradisi dan gaya hidup mereka selama ini dalam menggunakan layanan publik. Dari empat indikator kesesuaian di atas, indikator kebiasaan yang memiliki pengaruh utama terhadap sikap seseorang untuk menggunakan layanan publik tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasniati pada tahun 2010 yang menyatakan bahwa, “48,4% warga Makassar lebih terbiasa datang langsung ke kantor dan dilayani petugas secara langsung”. Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa responden yang terbiasa menggunakan layanan publik tradisional lebih suka dan puas untuk *face-to-face* dalam mendapatkan layanan publik karena sesuai dengan prinsip hidup mereka (Reddrick, 2012). Selain itu, mereka belum pernah menggunakan, bahkan belum pernah tau tentang adanya layanan publik e-government sehingga belum terbiasa dengan layanan publik berbasis e-government. Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden yang sesuai (*compatibility*) dengan layanan publik tradisional yaitu: responden yang cenderung berusia tua, tingkat pendidikan rendah, bekerja sebagai buruh/lainnya serta memiliki pendapatan yang rendah. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi kesesuaian berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government kurang memperhatikan faktor kesesuaian (*compatibility*) namun tetap mempengaruhi niat atau pilihan responden dalam menggunakan layanan publik e-government tersebut. Apabila indikator-indikator kesesuaian (*compatibility*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Dari empat indikator kesesuaian, indikator kebiasaan dan gaya hidup responden yang mempengaruhi sikap seseorang untuk menggunakan layanan publik e-government. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa orang yang lahir pada tahun 1981-1999 termasuk Generasi Y yang sudah terbiasa dengan teknologi, bahkan telah menjadi gaya hidup mereka. (Haryo, 2015). Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden yang sesuai (*compatibility*) dengan layanan publik e-government yaitu: responden yang cenderung berusia muda, pendidikan tinggi dan bekerja sebagai PNS atau swasta.

5.6.4 Pengaruh Kemudahan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kemudahan (*easy of use*) yang terdiri dari indikator kemudahan bagi saya (*easy for me*), mudah untuk mendapatkan (*easy for get*), fleksibilitas interaksi (*flexibility*) dan jelas dan mengerti (*clear & understandable*). Dari Empat indikator kemudahan tersebut, indikator *easy for me* dan *easy for get* yang cukup mempengaruhi terhadap sikap seseorang untuk menggunakan layanan publik tradisional. Berdasarkan penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa demografi dan tingkat kesenjangan digital turut mempengaruhi terhadap kemampuan seseorang untuk menggunakan perangkat teknologi, artinya semakin tinggi tingkat kesenjangan digital maka semakin rendah kemampuan menggunakan perangkat teknologi tersebut, begitupun juga dengan sebaliknya. (Johnson, 2013) Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan dan analisa penelitian ini yang menunjukkan

bahwa tingkat kesenjangan digital pada pengguna layanan publik tradisional cukup tinggi sehingga mereka lebih mudah menggunakan layanan publik tradisional dibandingkan harus menggunakan layanan publik berbasis e-government. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government sangat memperhatikan faktor kemudahan (*easy for use*). Dari ke-empat indikator kemudahan tersebut, indikator *flexibility* dan *clear & understandable* yang kurang berpengaruh terhadap sikap seseorang untuk menggunakan layanan publik e-Government Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penelitian ini menunjukkan bahwa seseorang merasa lebih fleksibel, jelas dan mengerti ketika datang ke kantor dan dilayani langsung oleh petugas dibandingkan melalui layanan online, hal ini dikarenakan ketika pengguna layanan online tersebut mendapatkan kendala informasi ataupun layanan mereka cenderung pada akhirnya memilih untuk datang ke kantor. Sedangkan untuk indikator *easy for me* dan *easy for get* sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang pengaruh demografi & kesenjangan digital terhadap kemampuan menggunakan perangkat teknologi (Johsnon, 2013), dimana tingkat kesenjangan digital pada pengguna layanan publik e-government tergolong rendah sehingga mereka mudah untuk menggunakan perangkat teknologi yang mendorong penggunaan layanan publik berbasis e-government.

5.6.5 Pengaruh Efisien terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi efisien berpengaruh negatif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional tidak memperhatikan faktor efisien (*efficient*) baik dari segi waktu, tenaga dan biaya. Hasil uji hipotesa tersebut juga dapat diartikan bahwasanya responden yang menginginkan efisiensi dalam mendapatkan pelayanan publik, maka cenderung tidak berniat atau memilih menggunakan layanan publik tradisional. Dari ketiga indikator efisien tersebut, indikator *saving time* dan *little effort* yang tidak berpengaruh terhadap sikap

seseorang untuk menggunakan layanan publik tradisional. Hal ini dikarenakan berdasarkan pengalaman responden pada penelitian ini mengungkapkan bahwa seringkali kehilangan banyak waktu dan tenaga akibat menunggu antrian yang cukup lama serta bolak-balik rumah-kantor ketika menggunakan layanan publik tradisional. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi efisien berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government sangat memperhatikan faktor efisiensi (*efficient*). Dari ketiga indikator efisiensi tersebut, indikator *saving time* dan *little effort* yang menjadi faktor atau alasan utama responden berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwasanya teknologi mempercepat dan meringankan pekerjaan manusia. (Putut, 2015).

5.6.6 Pengaruh Keamanan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi keamanan (*security*) berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional kurang memperhatikan faktor keamanan (*security*) namun tetap mempengaruhi sikap seseorang untuk berniat atau memilih menggunakan layanan publik tradisional tersebut. Apabila indikator-indikator keamanan (*security*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi keamanan (*security*) berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government kurang memperhatikan faktor keamanan (*security*) namun tetap mempengaruhi niat atau pilihan responden dalam menggunakan layanan publik e-government tersebut. Apabila indikator-indikator keamanan (*security*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan.

5.6.7 Pengaruh Resiko terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi resiko (*risk*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan, artinya responden yang menginginkan resiko rendah cenderung memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional. Apabila indikator-indikator resiko (*risk*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Dari empat indikator resiko di atas, indikator kesalahan dan kegagalan layanan yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik tradisional karena dapat ditangani langsung oleh petugas yang ada di kantor. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi resiko (*risk*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan, artinya responden yang menghindari resiko tinggi cenderung berniat untuk tidak memilih untuk menggunakan layanan publik e-government. Apabila indikator-indikator resiko (*risk*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. . Dari empat indikator resiko di atas, indikator ketidakpastian layanan dan kehilangan waktu yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik e-government.

5.6.8 Pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kepercayaan (*trust*). Dari tiga indikator kepercayaan di atas, indikator dapat dipercaya yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif dan signifikan artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kepercayaan (*trust*). Dari tiga indikator kepercayaan di atas, indikator dapat diandalkan yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik

tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya.

5.6.9 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kualitas informasi (*information quality*). Dari empat indikator kualitas informasi (*information quality*) di atas, indikator akurat dan relevan yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik e-government kurang memperhatikan faktor kualitas informasi (*information quality*). namun tetap mempengaruhi niat atau pilihan responden dalam menggunakan layanan publik e-government tersebut. Apabila indikator-indikator kualitas informasi (*information quality*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Dari empat indikator kualitas informasi (*information quality*), indikator berurutan dan sistematis yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan publik e-government.

5.6.10 Pengaruh Tanggapan Layanan terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi tanggapan layanan (*service responses*) berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional kurang memperhatikan faktor tanggapan layanan (*service responses*) namun tetap mempengaruhi sikap seseorang untuk berniat atau memilih menggunakan layanan publik tradisional tersebut. Apabila indikator-indikator tanggapan layanan (*service responses*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi tanggapan layanan (*service responses*) berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor tanggapan layanan (*service responses*). Dari empat indikator tanggapan layanan (*service responses*) di atas, indikator dilayani dengan cepat yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya.

5.6.11 Pengaruh Kondisi Memfasilitasi terhadap Sikap Terhadap Perilaku

Pada pengguna layanan publik tradisional, persepsi kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan tidak signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional kurang memperhatikan faktor kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) namun tetap mempengaruhi sikap seseorang untuk berniat atau memilih menggunakan layanan publik tradisional tersebut. Apabila indikator-indikator kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) ini dipertahankan dan ditingkatkan maka kemungkinan akan berpengaruh signifikan. Sedangkan,

Pada pengguna layanan publik e-government, persepsi kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional sangat memperhatikan faktor kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*). Dari empat indikator kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) di atas, indikator pengetahuan dan keterampilan yang memiliki pengaruh utama seseorang menggunakan layanan publik tradisional dilihat dari nilai mean yang diperoleh dari hasil analisa deskriptif pada bab sebelumnya.

5.6.12 Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku terhadap Niat untuk Menggunakan

Pada pengguna layanan publik tradisional maupun e-government, sikap terhadap perilaku berpengaruh positif dan signifikan, artinya responden yang cenderung berniat atau memilih untuk menggunakan layanan publik tradisional

maupun e-government sangat memperhatikan sikap terhadap perilaku pengguna layanan publik tersebut. Semakin positif sikap yang mereka miliki, maka semakin berniat untuk menggunakan layanan publik tersebut, begitu juga sebaliknya. Semakin negatif sikap yang mereka miliki, maka semakin tidak berniat untuk menggunakan layanan publik, baik tradisional maupun e-government

5.7 Kontribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis terhadap temuan-temuan dari hasil penelitian ini, maka didapatkan beberapa kontribusi teoritis atau manfaat secara keilmuan dan kontribusi praktis.

5.7.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya seperti yang telah dilakukan oleh (Lin, Fofanah, & Liang, 2011), (Ozkan & Kanat, 2011), (Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi, 2011), (Gupta, Dasgupta, & Gupta, 2008), (Weerakkody, El-Haddadeh, Al-Sobhi, Shareef, & Dwivedi, 2013), (Voutinioti, 2013), (Rana & Dwivedi, 2015), (Fakhoury & Aubert, 2015), (Dewi, 2014), dimana kebanyakan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah diteliti sebelumnya lebih banyak meneliti tentang adopsi masyarakat terhadap penggunaan e-government berdasarkan teori, model dasar maupun model pengembangan adopsi lainnya seperti TRA, TPB, TAM, UTAUT, GAM, dan model adopsi lainnya yang berfokus hanya kepada adopsi inovasi teknologi. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan tidak hanya kepada adopsi teknologi e-government, tetapi juga mengamati niat dan perilaku seseorang mengapa memilih untuk tetap dengan sistem tradisional.

Selain itu penelitian ini mampu menegaskan secara empiris dan melengkapi model dan variabel penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hasniati (2010) terhadap warga Makassar terkait “Kebijakan Pengembangan Layanan Publik berbasis E-Government di Makassar” terbatas pada perspektif dan harapan masyarakat terhadap penggunaan e-government dengan aspek tinjauan kondisi di lapangan terkait pengalaman masyarakat yang belum ataupun sudah pernah menggunakan e-government dengan menambahkan variabel demografi & kesenjangan digital untuk mengetahui karakteristik pengguna layanan publik baik

tradisional maupun e-government. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji lebih dalam dari penelitian sebelumnya yang dilakukan (Reddick & Turner, 2012) yang terbatas pada pemilihan warga terhadap jenis saluran dan kepuasan pelayanan publik berupa tradisional ataukah e-government. Namun, belum dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi masyarakat selaku pengguna dalam memilih sistem layanan publik tersebut dengan menambahkan 9 (sembilan) variabel persepsi pengguna yaitu: kesesuaian, kemudahan, efisien, keamanan, resiko, kepercayaan, kualitas informasi, tanggapan layanan dan kondisi memfasilitasi sehingga dapat diketahui faktor-faktor manasaja yang mempengaruhi secara signifikan motivasi pengguna layanan publik dalam memilih sistem tradisional ataukah e-government.

5.7.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini memiliki kontribusi praktis untuk pihak pemerintah kota Surabaya dalam memotret kondisi terkini yang ada di Masyarakat Surabaya terkait niat, karakteristik, sifat dan motivasi untuk memilih menggunakan layanan publik, baik secara tradisional maupun e-government guna menjadi bahan evaluasi dan kajian awal strategi pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Sehingga pemerintah mampu menyusun strategi pengembangan pelayanan publik berbasis e-government yang lebih tepat atau sesuai dengan masyarakat berdasarkan rekomendasi dari hasil penelitian ini guna mendukung keberhasilan implementasi e-government di Surabaya. Adapun rekomendasi sebagai kontribusi praktis pada penelitian ini dapat dilihat pada lampiran 2.

5.8 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian antara lain:

1. Sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan teknik metode slovin dengan nilai presisi 90% atau $\text{sig}=0,1$ serta teknik sampling yang digunakan yaitu *Non-probability sampling* dengan gabungan teknik *Purposive*, *Voulantary* dan *Haphazard* sehingga sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden berdasarkan pertimbangan sekelompok pakar, kesukarelaan dan sedapatnya responden. Diharapkan pada penelitian

selanjutnya dapat meningkatkan nilai presisi menjadi 95% ($\text{sig}=0,05$) atau bahkan 99% ($\text{sig}=0,01$) dengan menggunakan *Probability sampling* dengan gabungan teknik *proportionate stratified random sampling* dan *cluster sampling* serta instrument penelitian yang disusun dengan pendekatan *mixing method* untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih representatif dan akurat.

2. Variabel penelitian yang digunakan untuk menyusun kerangka konseptual pada penelitian ini masih belum lengkap dan belum dapat dijadikan sebagai model atau framework untuk mengukur kondisi, kesiapan dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-government di berbagai pemerintahan daerah apalagi secara nasional (se-indonesia).

LAMPIRAN 1

Instrument Penelitian



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

KODE KUISONER : EGOV-

KD-SURVEYOR :

Tanggal Survei :

KD-PENELITI :

Area / Wilayah Survei :

KD-ENTRI DATA :

PETUNJUK UMUM

Survei ini bertujuan untuk mengetahui pilihan masyarakat terhadap layanan publik berbasis Tradisional ataupun E-government yang lebih dipilih Masyarakat Surabaya serta mengkaji lebih lanjut tentang karakteristik, sifat interaksi maupun motivasi pengguna baik yang memilih menggunakan layanan publik secara tradisional, yaitu dengan datang langsung ke kantor pemerintahan maupun yang memilih menggunakan layanan publik berbasis e-government, seperti mengunjungi website, situs, maupun aplikasi online yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya seperti e-lampid, e-health dan ssw.

Melalui survei ini diharapkan nantinya dapat menjangkau aspirasi masyarakat atas kebutuhan, tantangan serta hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis e-government yang sesuai dengan kondisi Masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik tersebut serta memberikan potret kondisi terkini yang ada di Masyarakat Surabaya terkait penerapan layanan publik berbasis e-government sehingga pemerintah mampu menyusun strategi pengembangan pelayanan publik berbasis e-government yang lebih tepat atau sesuai dengan masyarakat guna mendukung keberhasilan implementasi e-government di Surabaya.

Untuk itu, kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/(i) guna mengisi kuisioner ini secara lengkap (kurang lebih sekitar 5-10 menit) dengan memberikan jawaban yang jujur dan apa adanya sesuai dengan persepsi dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/(i) miliki selama ini, agar data yang kami dapatkan nantinya dapat kami olah serta menghasilkan informasi yang sesuai dengan kondisi dan realita di Masyarakat Surabaya. Atas kerja sama dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/(i) sekalian kami ucapkan banyak terima kasih.

Kerahasiaan

Hasil survei ini tidak akan disampaikan dalam bentuk yang dapat mengidentifikasi identitas responden. Kerahasiaan data responden secara individual dijamin penuh sesuai Undang-Undang Statistik yang berlaku di Indonesia



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Isilah sesuai dengan identitas Anda dan berilah tanda centang pada kotak sesuai pilihan Anda

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ 17-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ > 45
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Swasta ☐ Buruh ☐ Lainnya
6. Pendapatan/bulan : ☐ < 1Jt ☐ 1-2 Jt ☐ 2-3 jt ☐ > 3 Jt

PETUNJUK: Berilah tanda centang pada kotak sesuai pilihan, kondisi dan realita Anda saat ini. Anda wajib memilih satu pilihan, serta diperbolehkan memilih lebih dari 1 pilihan

B. INFORMASI UMUM

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat teknologi yang Anda miliki di bawah ini <input type="checkbox"/> Tidak punya <input type="checkbox"/> Telephone/Handphone <input type="checkbox"/> Komputer/Laptop <input type="checkbox"/> Tablet/Smartphone2. Akses Internet yang Anda miliki di bawah ini <input type="checkbox"/> Tidak punya <input type="checkbox"/> Pulsa Internet <input type="checkbox"/> Langganan dari ISP (ex: Speedy, Fastnet, dll) | <ol style="list-style-type: none">3. Kemampuan Anda mengoperasikan komputer / laptop, yaitu: <input type="checkbox"/> Tidak bisa mengoperasikan <input type="checkbox"/> MS Office (Word,PPT,Excel) <input type="checkbox"/> Browsing / Sosmed / Gaming <input type="checkbox"/> Corel / Photoshop / Autocad4. Frekuensi penggunaan internet dalam sehari, yaitu <input type="checkbox"/> Tidak internetan <input type="checkbox"/> < 1 Jam <input type="checkbox"/> 1 s/d 3 Jam <input type="checkbox"/> > 3 Jam |
|--|--|



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada lingkaran / kotak sesuai pilihan, kondisi dan realita Anda saat ini. Jika lingkaran O maka pilih 1 jawaban saja, Jika ☐ boleh lebih dari 1

C. INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

1. Apakah Anda pernah menggunakan layanan publik ?
☐ Tidak / Belum Pernah
☐ Sudah Pernah
2. Layanan publik dibawah ini yang sudah pernah Anda gunakan ?
☐ Pembuatan Akta Kelahiran/
☐ Akta Kematian/Surat Pindah/KK
Layanan Berobat/Kesehatan
☐ Pembuatan Surat Izin Usaha:
☐ SIUP/IMB/HO/
Layanan Publik Lainnya:
.....
3. Apakah Anda pernah datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mendapatkan layanan publik ?
☐ Tidak / Belum Pernah
☐ Sudah Pernah
4. Kantor Pemerintahan dibawah ini yang pernah Anda kunjungi untuk mendapatkan layanan publik
☐ Puskesmas
☐ Kelurahan / Kecamatan
☐ Dispendukcapil/Dinkes/UPTSA
☐ SKPD lainnya
5. Apakah Anda tahu jika layanan publik ada yang berbasis online?
☐ Tidak / Belum Tahu
☐ Sudah Tahu
6. Dari mana Anda mengetahui layanan publik berbasis online tersebut?
☐ Tidak / Belum tahu informasinya
☐ Informasi dari orang lain
☐ Spanduk/Baliho di Jalan
☐ Radio/Televisi/Internet
7. Layanan publik berbasis online apa saja yang sudah Anda ketahui ?
☐ Belum ada
☐ e-lampid
☐ e-health
☐ SSW
☐ Lainnya:
8. Layanan publik berbasis online apa saja yang sudah Anda gunakan ?
☐ Belum ada
☐ e-lampid
☐ e-health
☐ SSW
☐ Lainnya:



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada lingkaran O sesuai pilihan, kondisi dan realita Anda saat ini. Anda diperbolehkan hanya memilih 1 jawaban saja

D. INFORMASI PILIHAN CHANEL

1. Untuk mendapatkan informasi umum seputar persyaratan, mekanisme dan prosedur layanan kependudukan (seperti: pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah Keluar) maupun pencatatan sipil (seperti: pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, pencatatan Pekawinan, Perceraian) di Surabaya **saya memilih untuk**
 - ☐ Datang langsung ke kantor kelurahan setempat atau dispendukcapil di Jalan Tunjungan No.1-3 Surabaya
 - ☐ Mengunjungi situs <http://dispendukcapil.surabaya.go.id>
 - ☐ Datang ke kelurahan atau dispendukcapil terlebih dahulu, kemudian mengunjungi situs resmi dispendukcapil untuk mencari info lebih lanjut
 - ☐ Mencari informasi di situs resmi dispendukcapil terlebih dahulu, kemudian datang ke kantor kelurahan atau dispendukcapil untuk mencari info lebih lanjut
2. Untuk mendapatkan layanan publik berupa pembuatan akta kelahiran / akta kematian / surat pindah keluar di Surabaya **saya memilih untuk**
 - ☐ Datang langsung ke kantor kelurahan setempat atau dispendukcapil di Jalan Tunjungan No.1-3 Surabaya
 - ☐ Mengakses aplikasi e-lampid (<http://lampid.surabaya.go.id/>)
3. Untuk mendapatkan informasi umum seputar layanan kesehatan di Surabaya saya memilih untuk
 - ☐ Datang langsung ke puskesmas setempat atau dinas kesehatan di Jalan Jemursari Nomor 197 Surabaya
 - ☐ Mengunjungi situs <http://dinkes.surabaya.go.id>
 - ☐ Datang ke puskesmas atau dinas kesehatan terlebih dahulu, kemudian mengunjungi situs resmi dinas kesehatan utk mencari info lebih lanjut
 - ☐ Mencari informasi di situs resmi dinas kesehatan terlebih dahulu, kemudian datang ke puskesmas atau dinas kesehatan untuk mencari info lebih lanjut



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

4. Untuk mendapatkan nomor antrian ketika hendak berobat ke puskesmas atau rumah sakit umum daerah di Surabaya **saya memilih untuk**
- ☐ Datang langsung ke puskesmas atau rumah sakit umum daerah setempat di Surabaya
- ☐ Mengakses aplikasi e-health (<http://ehealth.surabaya.go.id/>)
5. Untuk mendapatkan informasi umum seputar layanan perizinan di Surabaya **saya memilih** untuk
- ☐ Datang langsung ke kantor UPTSA di Jalan Menur Nomor 31 C Surabaya
- ☐ Mengunjungi situs <http://uptsa.surabaya.go.id>
- ☐ Datang ke kantor UPTSA terlebih dahulu, kemudian mengunjungi situs resmi UPTSA utk mencari info lebih lanjut
- ☐ Mencari informasi di situs resmi UPTSA terlebih dahulu, kemudian datang ke kantor UPTSA untuk mencari info lebih lanjut
6. Untuk mengurus perizinan usaha seperti SIUP, IMB, HO dan lainnya di Surabaya **saya memilih untuk**
- ☐ Datang langsung ke kantor UPTSA di Jalan Menur Nomor 31 C Surabaya
- ☐ Mengakses aplikasi ssw (<http://ssw.surabaya.go.id/index.php>)



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada kotak sesuai pilihan, kondisi dan realita Anda saat ini. Anda wajib memilih satu pilihan, serta diperbolehkan memilih lebih dari 1 pilihan.

E. SIFAT INTERAKSI

7. **Saya memilih datang langsung ke kantor** Dispendukcapil di Jalan Tunjungan No.1-3 Surabaya **apabila saya memiliki keperluan untuk**

- ☐ Mendapatkan informasi seputar layanan kependudukan & pencatatan sipil
- ☐ Konsultasi langsung dengan petugas seputar kebutuhan & permasalahan layanan kependudukan & pencatatan sipil
- ☐ Mendapatkan layanan publik seperti pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian Surat Pindah Keluar dan layanan lainnya
- ☐ Saya tidak ingin datang ke kantor, selama saya bisa mendapatkan informasi dan layanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui situs <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> maupun aplikasi e-lampid <http://lampid.surabaya.go.id/>

8. **Saya memilih mengunjungi situs** <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> **serta mengakses aplikasi e-lampid** <http://lampid.surabaya.go.id/> **apabila saya memiliki keperluan untuk**

- ☐ Mendapatkan informasi seputar layanan kependudukan & pencatatan sipil
- ☐ Konsultasi online via *box message/email/chating* seputar kebutuhan permasalahan layanan kependudukan & pencatatan sipil
- ☐ Mendapatkan layanan publik seperti pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian Surat Pindah Keluar dan layanan lainnya secara online
- ☐ Saya hanya ingin datang langsung ke kantor saja apabila memiliki keperluan seputar layanan kependudukan & pencatatan sipil



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

9. **Saya memilih datang langsung ke kantor** Dinas Kesehatan di Jalan Jemursari Nomor 197 Surabaya, Puskesmas ataupun RSUD setempat **apabila saya memiliki keperluan untuk**

- ☐ Mendapatkan informasi seputar layanan kesehatan
- ☐ Konsultasi langsung dengan petugas seputar layanan kesehatan
- ☐ Mendapatkan nomor antrian agar mendapatkan pelayanan kesehatan
- ☐ Saya tidak ingin datang ke kantor, selama saya bisa mendapatkan informasi dan nomor antrian online untuk layanan kesehatan melalui situs <http://dinkes.surabaya.go.id> maupun aplikasi e-health <http://ehealth.surabaya.go.id/>

10. **Saya memilih mengunjungi situs** <http://dinkes.surabaya.go.id> serta mengakses aplikasi e-health <http://ehealth.surabaya.go.id/> **apabila saya memiliki keperluan untuk**

- ☐ Mendapatkan informasi seputar layanan kesehatan
- ☐ Konsultasi online via *box message/email/chating* seputar kebutuhan permasalahan layanan kesehatan
- ☐ Mendapatkan nomor antrian online untuk berobat ke puskesmas atau rsud
- ☐ Saya hanya ingin datang langsung ke kantor dinas kesehatan, puskesmas atau rsud saja apabila memiliki keperluan seputar layanan kesehatan



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

11. **Saya memilih datang langsung ke kantor UPTSA di Jalan Menur Nomor 31 C Surabaya apabila saya memiliki keperluan untuk**

- ☐ Mendapatkan informasi seputar layanan perizinan
- ☐ Konsultasi langsung dengan petugas seputar layanan perizinan
- ☐ Mendapatkan layanan publik seperti pembuatan SIUP, IMB, HO dan lainnya
- ☐ Saya tidak ingin datang ke kantor, selama saya bisa mendapatkan informasi dan nomor antrian online untuk layanan kesehatan melalui situs
<http://uptsa.surabaya.go.id> maupun aplikasi ssw
<http://ssw.surabaya.go.id/>

12. **Saya memilih mengunjungi situs <http://uptsa.surabaya.go.id> serta mengakses aplikasi ssw <http://sswsurabaya.go.id/> apabila saya memiliki keperluan untuk**

- ☐ Mendapatkan informasi seputar layanan perizinan
- ☐ Konsultasi online via *box message/email/chating* seputar kebutuhan permasalahan layanan perizinan
- ☐ Mendapatkan layanan publik seperti pembuatan SIUP,HO,dll secara online
- ☐ Saya hanya ingin datang langsung ke kantor UPTSA saja apabila memiliki keperluan seputar layanan perizinan



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi Anda pada skala yang tersedia jika Anda termasuk individu yang lebih memilih layanan publik berbasis tradisional.

F. PERSEPSI PENGGUNA YANG MEMILIH LAYANAN PUBLIK TRADISIONAL

FA. Perespsi Keseuaian (*Perceive Compatibility*)

| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| FA1 | Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat sesuai dengan prinsip hidup saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FA2 | Pelayanan langsung oleh petugas di kantor sangat tidak sesuai dengan kebiasaan saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FA3 | Berkomunikasi langsung dengan petugas yang ada di kantor sangat sesuai dengan tradisi yang berlaku di masyarakat sekitar saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FA4 | Datang langsung ke kantor dan berinteraksi langsung dengan petugas yang ada di kantor sangat sesuai dengan gaya hidup saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

FB. Persepsi Kemudahan (*Perceive Easy of Use*)

| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|-----|--|-----|----|---|---|----|
| FB1 | Mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan datang langsung ke kantor adalah hal yang sangat menyulitkan bagi saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FB2 | Saya sangat mudah untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan ketika langsung datang ke kantor dan dilayani petugas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| FB3 | Saya merasa sangat fleksibel ketika berinteraksi langsung dengan petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|-----|----|---|---|----|
| FB4 | Saya sangat jelas dan mengerti terkait informasi dan pelayanan publik yang saya dapatkan ketika berinteraksi langsung dengan petugas di kantor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FC. Persepsi Efisien (<i>Perceive Efficient</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FC1 | Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat menghemat waktu saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FC2 | Pelayanan langsung oleh petugas di kantor sangat menghemat tenaga saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FC3 | Datang langsung ke kantor dan berinteraksi langsung dengan petugas sangat menghemat biaya yang harus saya keluarkan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FD. Persepsi Keamanan (<i>Perceive Security</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FD1 | Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat aman dari penipuan pihak lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FD2 | Pelayanan langsung oleh petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat aman dari pencurian dan penyalahgunaan data pribadi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FD3 | Berinteraksi langsung dengan petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat aman dari manipulasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| FD4 | Datang langsung ke kantor dan berinteraksi dengan petugas secara langsung sangat aman dari peretasan dan pengrusakan data atau berkas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|-----|----|---|---|----|
| FE. Persepsi Resiko (<i>Perceive Risk</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FE1 | Mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan datang langsung ke kantor jarang sekali terjadi malfungsi atau kesalahan dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FE2 | Datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik jarang sekali terjadi kegagalan dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FE3 | Pelayanan langsung oleh petugas di kantor jarang sekali terjadi ketidakpastian layanan dalam mendapatkan informasi maupun pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FE4 | Datang langsung ke kantor dan berinteraksi langsung dengan petugas seringkali membuat saya kehilangan waktu ketika hendak mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FF. Persepsi Kepercayaan (<i>Perceive Trust</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FF1 | Informasi dan pelayanan publik yang saya dapatkan dari petugas di kantor sangat dapat dipercaya kualitas informasi dan pelayanannya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FF2 | Pelayanan langsung oleh petugas di kantor sangat dapat diandalkan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| FF3 | Datang langsung ke kantor serta berinteraksi dengan petugas sangat terjamin informasi dan pelayanannya sesuai yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|-----|----|---|---|----|
| FG. Persepsi Kualitas Informasi (<i>Perceive Information Quality</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FG1 | Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di kantor senantiasa diperbaharui setiap waktu (<i>up-to-date</i>) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FG2 | Kantor menyediakan informasi yang sangat akurat seputar layanan jenis, persyaratan dan mekanisme pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FG3 | Petugas di kantor mampu menyediakan semua informasi pelayanan publik yang relevan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FG4 | Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di kantor senantiasa disajikan secara berurutan dan sistematis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FH. Persepsi Tanggapan Layanan (<i>Perceive Service Response</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FH1 | Informasi dan pelayanan publik di kantor senantiasa tersedia selama hari dan jam kerja kantor ketika saya membutuhkannya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FH2 | Pelayan publik yang disediakan di kantor senantiasa dilayani dengan cepat oleh petugas ketika saya membutuhkannya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FH3 | Petugas yang ada di kantor melayani saya dengan sangat ramah ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FH4 | Petugas yang ada di kantor mampu memberikan informasi dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| FI. Persepsi Kondisi Memfasilitasi (<i>Facilitating Condition</i>) | | | | | | |
|--|--|-----|----|---|---|----|
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| FI1 | Saya memiliki pengetahuan tentang cara mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia di kantor dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FI2 | Saya memiliki keterampilan berkomunikasi langsung dengan petugas untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia di kantor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FI3 | Saya memiliki peralatan berupa kendaraan pribadi (seperti: mobil, motor, sepeda dan lainnya) yang sangat menunjang saya untuk mendapat informasi dan pelayanan publik yang tersedia di kantor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FI4 | Saya memiliki akses kendaraan umum untuk datang langsung ke kantor ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi Anda pada skala yang tersedia jika Anda termasuk individu yang lebih memilih layanan publik berbasis e-government

G. PERSEPSI PENGGUNA YANG MEMILIH LAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT

GA. Perespsi Keseuaian (*Perceive Compatibility*)

| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| GA1 | Mengakses situs dan aplikasi online untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat sesuai dengan prinsip hidup saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GA2 | Pelayanan publik berabasis online sangat tidak sesuai dengan kebiasaan saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GA3 | Berkomunikasi secara online via <i>box message/email/chating</i> sangat sesuai dengan tradisi yang berlaku di masyarakat sekitar saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GA4 | Pelayanan publik berbasis online / internet sangat sesuai dengan gaya hidup saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

GB. Persepsi Kemudahan (*Perceive Easy of Use*)

| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|-----|--|-----|----|---|---|----|
| GB1 | Mendapatkan informasi dan pelayanan publik melalui situs dan aplikasi online merupakan hal yang sangat menyulitkan bagi saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GB2 | Saya sangat mudah untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan ketika mengakses situs maupun aplikasi online | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| GB3 | Saya merasa sangat fleksibel ketika berinteraksi langsung melalui situs maupun aplikasi online dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|-----|----|---|---|----|
| GB4 | Saya sangat jelas dan mengerti terkait informasi dan pelayanan publik yang saya dapatkan ketika mengakses situs dan aplikasi online | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GC. Persepsi Efisien (<i>Perceive Efficient</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GC1 | Mengakses situs maupun aplikasi online untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat menghemat waktu saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GC2 | Pelayanan publik berbasis online sangat menghemat tenaga saya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GC3 | Mengakses situs maupun aplikasi online sangat menghemat biaya yang harus saya keluarkan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GD. Persepsi Keamanan (<i>Perceive Security</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GD1 | Mengakses situs dan aplikasi online untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat aman dari penipuan pihak lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GD2 | Menggunakan layanan publik berbasis online untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat aman dari pencurian dan penyalahgunaan data pribadi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GD3 | Berinteraksi langsung dengan petugas di kantor dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik sangat aman dari manipulasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| GD4 | Pelayanan publik berbasis online atau internet sangat aman dari peretasan dan pengrusakan data atau berkas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|-----|----|---|---|----|
| GE. Persepsi Resiko (<i>Perceive Risk</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GE1 | Mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan mengakses situs maupun aplikasi online jarang sekali terjadi malfungsi atau kesalahan dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GE2 | Menggunakan layanan publik berbasis online untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik jarang sekali terjadi kegagalan dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GE3 | Pelayanan publik berbasis online atau internet jarang sekali terjadi ketidakpastian layanan dalam mendapatkan informasi maupun pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GE4 | Menggunakan layanan publik berbasis online seringkali membuat saya kehilangan waktu ketika hendak mendapatkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GF. Persepsi Kepercayaan (<i>Perceive Trust</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GF1 | Informasi dan pelayanan publik yang saya dapatkan dari situs dan aplikasi online sangat dapat dipercaya kualitas informasi dan pelayanannya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GF2 | Pelayanan publik berbasis online atau internet sangat dapat diandalkan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| GF3 | Menggunakan layanan publik berbasis online atau internet sangat terjamin informasi dan pelayanannya sesuai yang saya butuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|-----|----|---|---|----|
| GG. Persepsi Kualitas Informasi (<i>Perceive Information Quality</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GG1 | Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di situs online senantiasa diperbaharui setiap waktu (<i>up-to-date</i>) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GG2 | Situs online menyediakan informasi yang sangat akurat seputar layanan jenis, persyaratan dan mekanisme pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GG3 | Situs online mampu menyediakan semua informasi pelayanan publik yang relevan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GG4 | Informasi seputar pelayanan publik yang disediakan di situs online senantiasa disajikan secara berurutan dan sistematis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GH. Persepsi Tanggapan Layanan (<i>Perceive Service Response</i>) | | | | | | |
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GH1 | Informasi dan pelayanan publik di situs dan aplikasi online senantiasa tersedia 7x24 jam ketika saya membutuhkannya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GH2 | Pelayan publik yang disediakan di situs dan aplikasi online senantiasa dilayani dengan cepat oleh petugas ketika saya membutuhkannya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GH3 | Situs dan aplikasi online melayani saya dengan sangat ramah ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GH4 | Situs dan aplikasi online mampu memberikan informasi dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| GI. Persepsi Kondisi Memfasilitasi (<i>Facilitating Condition</i>) | | | | | | |
|--|---|-----|----|---|---|----|
| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
| GI1 | Saya memiliki pengetahuan tentang cara mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia melalui situs dan aplikasi online | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GI2 | Saya memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan internet untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik yang tersedia situs dan aplikasi online | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GI3 | Saya memiliki peralatan berupa perangkat teknologi (seperti: komputer / laptop / handphone / internet) yang sangat menunjang saya untuk mendapat informasi dan pelayanan publik yang tersedia di situs dan aplikasi online | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GI4 | Saya memiliki akses internet sendiri untuk mengunjungi situs dan aplikasi online ketika saya membutuhkan informasi dan pelayanan publik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



KUISONER
PILIHAN MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP
LAYANAN PUBLIK BERBASIS TRADISIONAL ATAUKAH
E-GOVERNMENT

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada kolom 1s/d 5 sesuai kondisi dan realita Anda saat ini. Jika Anda pengguna layanan publik berbasis tradisional isilah form HA saja, sedangkan Jika Anda termasuk pengguna layanan publik berbasis e-government isilah form HB saja.

HA. SIKAP TERHADAP PERILAKU PENGGUNA LAYANAN PUBLIK TRADISIONAL

Menurut saya mendapatkan informasi dan layanan publik dengan datang langsung ke kantor pemerintahan adalah

1. Jelek :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Baik
2. Tidak Suka :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Suka
3. Tidak Menyenangkan :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Menyenangkan
4. Tidak Berkesan :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Berkesan
5. Merugikan :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Menguntungkan

HB. SIKAP TERHADAP PERILAKU PENGGUNA LAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT

Menurut saya mendapatkan informasi dan layanan publik dengan mengunjungi situs maupun aplikasi online seperti e-lampid, e-health dan ssw adalah

1. Jelek :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Baik
2. Tidak Suka :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Suka
3. Tidak Menyenangkan :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Menyenangkan
4. Tidak Berkesan :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Berkesan
5. Merugikan :__1__ : __2__ : __3__ : __4__ : __5__ : Menguntungkan

PETUNJUK: Berilah tanda centang (✓) pada kolom 1s/d 5 sesuai kondisi dan realita Anda saat ini.

I. NIAT UNTUK MENGGUNAKAN

1. Saya bermaksud untuk datang langsung ke kantor Dispendukcapil di Jalan Tunjungan No.1-3 Surabaya ketika hendak mendapatkan informasi umum seputar layanan kependudukan (KTP, Kartu Keluarga) dan pencatatan sipil (Surat kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian) di Surabaya.

Sangat tidak mungkin :__1__:__2__:__3__:__4__:__5__ **Sangat mungkin**

2. Saya akan datang langsung ke kantor Dinas Kesehatan di Jalan Jemursari Nomor 197 Surabaya ketika hendak mendapatkan informasi umum seputar layanan kesehatan di Surabaya

Pasti salah :__1__:__2__:__3__:__4__:__5__ **Pasti benar**

3. Saya merencanakan untuk datang langsung ke kantor UPTSA di Jalan Menur Nomor 31 C Surabaya ketika hendak mendapatkan informasi umum seputar layanan perizinan di Surabaya

Sangat tidak setuju :__1__:__2__:__3__:__4__:__5__ **Sangat setuju**

4. Saya bermaksud untuk mengunjungi situs <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> ketika hendak mendapatkan informasi umum seputar layanan kependudukan (KTP, Kartu Keluarga) dan pencatatan sipil (Surat kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian) di Surabaya.

Sangat tidak mungkin :__1__:__2__:__3__:__4__:__5__ **Sangat mungkin**

5. Saya akan mengunjungi situs <http://dinkes.surabaya.go.id> ketika hendak mendapatkan informasi umum seputar layanan kesehatan di Surabaya

Pasti salah :__1__:__2__:__3__:__4__:__5__ **Pasti benar**

6. Saya merencanakan untuk mengunjungi situs <http://uptsa.surabaya.go.id> ketika hendak mendapatkan informasi umum seputar layanan perizinan di Surabaya

Sangat tidak setuju :__1__:__2__:__3__:__4__:__5__ **Sangat setuju**

Terima Kasih Banyak Atas Bantuan dan Partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/(i) sekalian.
Semoga turut menjadi amal jariyah bagi kita bersama.

LAMPIRAN 2

Dokumen Evaluasi Strategi

Lampiran 2



DOKUMEN REKOMENDASI HASIL EVALUASI STRATEGI PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH DIPILIH MASYARAKAT SURABAYA: TRADISIONAL ATAUKAH E-GOVERNMENT

| No | Strategi Pelayanan Publik Pemkot Surabaya | Evaluasi Pelaksanaan Strategi Pelayanan Publik Pemkot Surabaya | Rekomendasi Strategi Pelayanan Publik Pemkot Surabaya |
|----|--|--|---|
| 1 | Pemkot Surabaya terus berupaya mengembangkan pelayanan publik berbasis e-government. | Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: <ul style="list-style-type: none">37% warga Surabaya sudah mengetahui adanya layanan publik berbasis e-government, sedangkan 67% warga Surabaya masih belum mengetahui adanya layanan publik berbasis e-government, dalam hal ini e-lampid, e-health dan ssw | Pemkot Surabaya perlu meningkatkan dan memetakan kembali strategi sosialisasi pelayanan publik berbasis e-government kepada masyarakat dengan menggunakan pendekatan komunikasi atau media yang efektif sesuai karakteristik masyarakat Surabaya sebagai pengguna layanan publik. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Contohnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosoliasi pelayanan publik berbasis e-government untuk karakteristik masyarakat Surabaya yang berusia muda (17-45 tahun) dengan media komunikasi seperti website, facebook, twitter, instagram dan socmed lainnya. 2. Sosialisasi pelayanan publik berbasis e-government untuk karakteristik masyarakat Surabaya yang berusia tua (>45 tahun) dengan media komunikasi seperti televisi, koran, billboard elektronik, baliho, spanduk, poster, pamflet/brosur mulai dari tingkat rt/rw, kelurahan hingga kecamatan serta tersebar di berbagai tempat/fasilitas umum tidak hanya di pusat kota, tetapi juga di pinggiran kota lainnya. |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24% warga Surabaya sudah pernah menggunakan, sedangkan 76% warga Surabaya belum pernah menggunakan langsung pelayanan publik berbasis e-government, dalam hal ini e-lampid, e-health dan ssw | <p>Pemkot Surabaya perlu menetapkan kembali secara jelas dan spesifik tujuan, pengembangan layanan publik berbasis e-government.</p> <p>Contohnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah layanan publik e-government dibuat hanya untuk mempercepat dan memperlancar proses pelayanan publik dengan bantuan teknologi, tanpa memperhatikan penggunaannya di masyarakat ataukah 2. Layanan publik e-government dibuat agar digunakan langsung oleh masyarakat Surabaya untuk menuju <i>smart citizen (e-citizens)</i> |
| | | <p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 44% warga Surabaya masih berniat untuk tetap menggunakan layanan publik tradisional, sedangkan 56% warga Surabaya berniat untuk | <p>Pemkot Surabaya perlu mengembangkan e-government secara bertahap mulai dari upaya sosialisasi yang optimal, penyediaan sarana & prasarana yang memadai serta manfaat dan kualitas layanan publik</p> |

| | | beralih menggunakan layanan publik e-government | yang baik yang dapat dinikmati oleh masyarakat Surabaya |
|--|--|--|--|
| | | <p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dari 5 indikator/faktor demografi dan kesenjangan digital. Faktor usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan merupakan faktor yang mampu mempengaruhi pilihan pengguna layanan publik. Sedangkan jenis kelamin tidak mempengaruhi pilihan pengguna layanan publik. • Faktor pendidikan yang paling mempengaruhi secara signifikan pilihan saluran pengguna layanan publik. | <p>Pemkot Surabaya perlu membuat roadmap pengembangan layanan publik berbasis e-government sesuai dengan jenis, sasaran dan target pengembangan layanan publik tersebut. Contohnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Layanan Publik <ul style="list-style-type: none"> - Perizinan : pelaku usaha/perusahaan - Kesehatan : umum 2. Masyarakat Sasaran <ul style="list-style-type: none"> - Pemuda: pembuatan ktp - Dewasa: akta kelahiran/kematian 3. Target pengembangan <ul style="list-style-type: none"> - Tahunan - 3 Tahunan - 5 Tahunan <p>Pemkot Surabaya perlu menyelenggarakan kegiatan seminar pengenalan dan pelatihan penggunaan layanan publik e-government sejak dini di sekolah maupun kampus.</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| - | | <p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna layanan publik tradisional cenderung memiliki karakteristik yaitu berusia tua (> 45 tahun), berpendidikan dasar hingga menengah pertama (SD & SMP), serta sebagian besar bekerja dilingkungan pemerintahan & swasta (PNS & Swasta) • Pengguna layanan publik e-government cenderung memiliki karakteristik yaitu berusia muda (17-45 tahun), berpendidikan menengah atas hingga perguruan tinggi (SMA & PT), serta sebagian besar bekerja sebagai buruh pabrik, buruh tani, sopir, dan pekerjaan lainnya. | <p>Pemkot Surabaya perlu mengembangkan pelayanan publik berbasis e-government secara bertahap sesuai karakteristik masyarakat</p> <p>Contohnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Office/Help Desk 2. Website 3. Situs/Aplikasi Online 4. Android, IOS |
|---|--|---|--|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ke-3 indikator/faktor sifat interaksi berpengaruh terhadap pilihan saluran pengguna layanan publik. • Untuk mendapatkan informasi dan layanan publik, pengguna layanan publik cenderung mencari melalui website terlebih dahulu, baru ke kantor jika belum mendapatkan informasi dan layanan tersebut. • Untuk berinteraksi, pengguna layanan publik cenderung lebih memilih datang ke kantor untuk bertemu dan berinteraksi langsung dengan petugas | <p>Pemkot Surabaya perlu mengoptimalkan kembali sistem dan kualitas dan pelayanan publik, baik secara tradisional maupun e-government dengan cara sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meyediakan customer service di kantor serta Online Administrator yang peduli, ramah dan responsif dalam memberikan informasi pelayanan publik 2. Membuka dan mengoptimalkan kembali berbagai akses komunikasi bagi pengguna layanan publik, seperti: telephone, fax, email, chating, video call, call center serta pusat pengaduan layanan publik 3. Memberikan alternatif pengiriman layanan publik baik secara tradisional maupun online langsung ke rumah pengguna layanan publik. |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivasi pengguna layanan publik yang beralih ke sistem e-government dipengaruhi signifikan oleh faktor efisien, tanggapan layanan, kondisi memfasilitasi serta kepercayaan • Motivasi pengguna layanan publik yang tetap memilih sistem tradisional dipengaruhi signifikan oleh faktor kesesuaian, kemudahan, kualitas informasi dan kepercayaan. | <p>Pemkot Surabaya perlu menjaga dan meningkatkan faktor efisien, tanggapan layanan, kondisi memfasilitasi serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis e-government yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyederhanakan mekanisme dan prosedur pelayanan publik online untuk mempercepat pelayanan sehingga dapat menghemat waktu 2. Menyelenggarakan sistem <i>end-to-end</i> online system, yaitu mulai dari tahap awal hingga akhir layanan publik sepenuhnya dengan online services guna menghemat tenaga 3. Memberitakan fasilitas komputer dan internet gratis model e-kiosk di tempat-tempat kelurahan, kecamatan dan fasilitas publik lainnya. |
|--|--|--|--|

LAMPIRAN 3

Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 Kunjungan ke Bakesbangpol & Linmas Pemkot Surabaya



Gambar 2 Permohonan Ijin Survei ke Bakesbangpol & Linmas Pemkot Surabaya



Gambar 3 Kunjungan Survei ke Dispendukcapil Pemkot Surabaya



Gambar 4 Survei dan Wawancara Pihak Dispendukcapil



Gambar 5 Suvei lapangan / Sebar Kuisioner Ke Responden



Gambar 6 Survei Responden

BAB 6

PENUTUP

Pada bab terakhir ini diuraikan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian Tesis ini. Selain itu juga akan diuraikan saran-saran yang dapat diperhatikan untuk pengembangan selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini mengenai evaluasi strategi pelayanan publik yang lebih dipilih masyarakat Surabaya antara tradisional ataukah e-government yaitu:

1. Dari hasil analisa deskriptif serta uji *t student test* di bab 5 pada penelitian ini menunjukkan bahwa 56% responden yang berniat memilih layanan publik berbasis e-government (rata-rata pengguna e-government sebesar 0,56) memiliki perbedaan signifikan dengan 44% responden yang berniat memilih layanan publik secara tradisional (rata-rata pengguna tradisional sebesar 0,44). Sehingga, dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat Surabaya lebih banyak yang berniat untuk beralih menggunakan layanan publik berbasis e-government. Namun, masih ada masyarakat Surabaya yang berniat untuk tetap memilih menggunakan layanan publik secara tradisional.
2. Dari hasil analisa deskriptif dan uji *chi square* penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik secara tradisional yaitu penduduk yang berusia tua (> 45 tahun) dengan tingkat pendidikan yang rendah (tamatan SD hingga SMP) serta sebagian besar bekerja sebagai buruh pabrik, buruh tani, sopir, dan pekerjaan lainnya. Sedangkan, karakteristik masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik berbasis e-government yaitu penduduk yang berusia muda (17 – 45 tahun) dengan tingkat pendidikan menengah atas hingga perguruan tinggi (SMA maupun PT) serta sebagian besar bekerja sebagai pegawai negeri sipil maupun pekerja swasta. Adapun sifat interaksi masyarakat Surabaya selaku pengguna layanan publik tradisional, pada

umumnya datang langsung ke kantor bertanya kepada petugas mulai dari mendapatkan informasi, berinteraksi hingga mendapatkan layanan. Sedangkan, pada pengguna layanan publik e-government apabila ingin mendapatkan informasi maupun layanan cukup melalui website, situs ataupun aplikasi online yang telah disediakan pemerintah asalkan apa yang mereka cari dan butuhkan telah tersedia lengkap. Jika ada informasi ataupun layanan yang tidak tersedia atau mekanismenya membutuhkan interaksi langsung dengan petugas, maka mereka pada akhirnya tetap datang ke kantor.

3. Dari hasil analisa infrensia dan uji *path coefficient* di bab 5 pada penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pengguna layanan publik yang beralih ke sistem e-government dipengaruhi signifikan oleh faktor efisien, tanggapan layanan, kondisi memfasilitasi serta kepercayaan. Sedangkan, motivasi pengguna layanan publik yang tetap memilih sistem tradisional dipengaruhi signifikan oleh faktor kesesuaian, kemudahan, kualitas informasi dan kepercayaan.

6.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan penelitian didapatkan saran-saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian, baik bagi penelitian selanjutnya maupun untuk kepentingan institusi atau pihak-pihak lain. Saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan bekerja sama langsung dengan Pemerintah Kota Surabaya agar menjadi program sensus pelayanan publik berbasis e-government sehingga mendapatkan dukungan secara langsung serta penuh guna mengambil sampel yang lebih besar dan signifikan lagi dengan teknik sampling serta instrument penelitian yang lebih spesifik untuk hasil yang lebih represntatif dan akurat terkait potret kondisi aktual & dukungan penggunaan layanan publik berbasis e-government di masyarakat Surabaya.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel baru yang belum diteliti pada penelitian ini, contohnya seperti variabel budaya, karakteristik pelayanan publik, kesiapan warga, karakteristik

daerah maupun variabel lainnya yang dapat dijadikan sebagai model atau framework untuk mengukur kondisi, kesiapan dan keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-government di berbagai pemerintahan daerah di Indonesia.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rababah, B. A., & Abu-Shanab, E. A. (2010). E-Government and gender digital divide: The case of Jordan. *International Journal of Electronic Business Management.*, 8(1), 1–8.
- Belanger, F., & Carter, L. (2009). The impact of the digital divide on e-government use. *Communications of the ACM*, 52(4), 132–135.
- Bennis, W., & Mische, M. (1995). *The 21st Century Organization*. New York: Pfeiffer & Company.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15, 5–25.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 19(2), 319-339.
- Dewi, L. A. (2014). *Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Fakhoury, R., & Aubert, B. (2015). Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management* 35, 346–351.
- Fishbein, M. &. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to. *Reading, MA: Addison-Wesley*.
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization. *Journal of Strategic Information Systems* 17, 140–154.
- Harian Republika. (2015, Maret 24). Retrieved from <http://republika.co.id: http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/11/26/nfncag-pelayanan-publik-surabaya-dipuji-mendagri>
- Hasniati, & Hamsah, M. S. (2010). *Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis e-Government (e-Services) di Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

- Helbig, N., Gil-Garcia, J. R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of elec-tronic government: Implications from the digital divide literature. *Government In-formation Quarterly*, 26, 89–97.
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kanat, I. E., & Ozkan, S. (2009). Exploring citizens' perception of government to citizen services: A model based on theory and planned behavior (TBP). *Transforming Gov-ernment: People, Process and Policy*, 3(4), 406–419.
- Lin, F., Fofanah, S. S., & Liang, D. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the. *Government Information Quarterly* 28, 271–279.
- Morgeson, F. V., VanAmburg, D., & Mithas, S. (2010). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Adminis-tration Research and Theory*, 20, 1–27.
- Nugoho, S. (2007). *Dasar-dasar Metode Statistika*. Jakarta: Grasindo.
- Ozkan, S., & Kanat, I. E. (2011). e-Government adoption model based on theory of planned behavior:. *Government Information Quarterly* 28, 503–513.
- Pemerintah.Net. (2015, Maret 24). Retrieved from <http://pemerintah.net/http://pemerintah.net/pemkot-surabaya-buka-kios-pelayanan-publik/>
- Pieterse, W., & Ebbers, W. (2008). The use of service channels by citizens in the Netherlands: Implications for multi-channel management. *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 95–110.
- Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended. *Government Information Quarterly* xxx, xxx–xxx.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22(1), 38–57.
- Reddick, C. G. (2010). Comparing citizens' use of e-government to alternative service channels. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(2), 54–67.

- Reddick, C. G., & Turner, M. (2012). Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to. *Government Information Quarterly* 29, 1–11.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly* 28, 17–35.
- Streib, G., & Navarro, I. (2006). Citizen demand for interactive e-government: The case of Georgia consumer services. *American Review of Public Administration*, 36(3), 288–300.
- Thomas, J. C., & Streib, G. (2003). The new face of government: Citizen-initiated con-tacts in the era of e-government. *Journal of Public Administration Research & Theory*,
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confi-dence in government. *Public Administration Review*, 66(3), 354–369.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005). E-government developments on delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, 22(2), 217–238.
- Voutinioti, A. (2013). Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece. *Procedia Technology* 8, 238 – 244.
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M. A., & Dwivedi, Y. K. (2013). Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation. *International Journal of Information Management* 33, 716– 725.
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and cit-izen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27.
- Yong, J. S. (2005). *ZE-Government in Asia. Enabling Public Service Innovation in the 21st Century*. Singapore: Times Edition-Marshall Candevish.

BIODATA PENULIS



Noerma Pudji Istyanto, dilahirkan di Sampang pada 25 Mei 1990. Sampai dengan saat ini penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Banyuanyar 1 Sampang, SMPN 1 Sampang dan SMAN 1 Sampang. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan S1 di Institut Teknologi Sepuluh Nopember jurusan Sistem Informasi. Tahun 2013 penulis selesai menempuh S1 dengan tugas akhir yang berjudul *“Kajian Implementasi Inpres No.3 Tahun 2013 untuk Pengembangan e-Government di Kabupaten Sampang”*. Kemudian tahun 2013 penulis memperoleh beasiswa fresh graduate untuk melanjutkan pendidikan magister di jurusan Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Pada penelitian Tesis, penulis mengambil bidang minat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI) dengan topik *e-government*

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi baik intra maupun ekstra kampus seperti, Jamaah Masjid Manaraul Ilmi (Staff Bina Umat 2008-2009) Kajian Islam Sistem Informasi (Kepada Departemen Islamic Business Center 2009-2010), Selain itu penulis juga aktif dalam CV. SIPLHO Corporation sebagai owner (2009-sekarang) serta Madura Madani sebagai ketua umum (2012-2016). Penulis dapat dihubungi melalui email totonsiplho@gmail.com